

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง
เส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2560

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง
เส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง
เส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2560

ปริยานารถ หนูทอง. (2560). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่า

อากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม.

(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของบริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปหาญาติพี่น้องหรือครอบครัว ใช้สายการบินนกแอร์ ความถี่ในการเดินทาง 1 - 3 ครั้งต่อปี และมีประสบการณ์การให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพ วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ และความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศ อายุ และวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน และประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกันทุกด้าน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการใน ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกับความคาดหวังทุกด้าน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แสดงว่าผู้โดยสารชาวไทยไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

THE EXPECTATIONS OF THAI PASSENGERS AND THEIR PERCEPTION OF THE
QUALITY OF SERVICE USAGE AT DONMUANG DOMESTIC AIRPORT



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University

May 2017

Preeyanart Hnuthong. (2017). *The Expectations of Thai Passengers and their Perception of the Quality of service usage at Donmuang Domestic Airport*. Master's Project. M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakarinwirot University.
Project Advisor: Associate Professor Nak Gulid, Ph.D.

The aim of this research is to study the expectations of consumers and the perception of service quality of service usage at Donmuang Domestic Airport. The samples used in this research included four hundred passengers who used the departures services at Donmuang Domestic Airport. The research instrument used in this study was a questionnaire. The data was derived, analyzed and presented in terms of percentage, mean and standard deviation. The difference was tested through t-test and One-Way Analysis of Variance (ANOVA) while the significant differences between each pair was tested by using the Least Significant Difference (LSD) method. The comparison of the sample group was tested through Paired – Sample t-test. The research revealed the following:

Most of the passengers were female, aged less than or equal to 25 years, had a bachelor's degree, worked at state enterprises or as government officers, with an income of between 10,001 - 20,000 baht per month. The main purposes of their trips were to visit family or relatives, have flown with Nok Air airline for one to three times per year and used the services at Donmuang Domestic Airport about three times more than the expectations of Thai passengers

Thai passengers with different occupations, main purposes for their trip and frequency of flights with a commercial airline had different expectations toward services at Donmuang Domestic airport in the aspects of tangibles, responsiveness and assurance, with a statistical significance of 0.01 and 0.05 levels, respectively.

Thai passengers with a different gender, age and the main purpose of their trip had different level of expectation towards the services at Donmuang Domestic Airport in term of reliability with a statistical significance of 0.05 level.

Thai passengers with different monthly income levels and the main purposes of their trips had the different expectations toward the services at Donmuang Domestic Airport in term of empathy at a statistical significance of 0.01 and 0.05 levels, respectively.

Thai passengers with differences in gender, age, education level, occupation, monthly income, the main purposes of their trips and experience of service usage at Donmuang Domestic Airport had a different perception regarding services at Donmuang Domestic Airport in all five aspects such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy with a statistical significance of 0.01 and 0.05 levels, respectively.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากความกรุณา และความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา และอาจารย์ธิดา สังข์บุญนาค ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามและคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ตลอดจนให้คำแนะนำที่ดีและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกต่างๆ

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกท่านที่ให้มีมิตรภาพ ความช่วยเหลือ ประสบการณ์ และความทรงจำที่ดีต่างๆ ในการเรียนและทำกิจกรรมร่วมกันมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ซึ่งให้การสนับสนุนและคอยชี้แนะในการศึกษาเล่าเรียนตลอดจนให้กำลังใจในยามที่ท้อแท้ และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ผ่านในชีวิต ทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์และข้อคิดต่างๆ มากมาย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตในสังคมที่เป็นอยู่ปัจจุบัน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้ได้เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับทั้งธุรกิจ และผู้ที่สนใจคุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดี และมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

ปริญารถ หนูทอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
สมมติฐานการวิจัย	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	11
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	14
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	23
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	37
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	42
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	47
ประวัติความเป็นมาและข้อมูลที่เกี่ยวข้องของท่าอากาศยานดอนเมือง ...	53
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
3 วิธีดำเนินการวิจัย	62
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	62
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	69
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	69
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	70

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	76
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	77
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน	91
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	234
 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	 241
ความมุ่งหมายของการวิจัย	241
สมมติฐานในการวิจัย	241
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	242
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	242
การเก็บรวบรวมข้อมูล	244
สรุปผลการค้นคว้า	245
อภิปรายผล	287
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	298
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	300
 บรรณานุกรม	 301
 ภาคผนวก	 310
ภาคผนวก ก	311
ภาคผนวก ข	317
ภาคผนวก ค	319
 ประวัติย่อทำสารนิพนธ์	 321

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และ ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ.....	34
2 มิติเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ	36
3 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
4 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดย จำแนกตามอาชีพ และวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ จัดกลุ่มใหม่	81
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทาง ภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้.....	82
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทาง ภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ	85
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทาง ภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ	86
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทาง ภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ	87
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทาง ภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่	89
10 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการ ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ จำแนกตามเพศ แต่ละ กลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	91
11 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่า อากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test	92
12 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ การให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาว ไทย จำแนกตามอายุ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	95

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการทำ อากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่ สัมผัสได้ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	96
14	ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการทำ อากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความ น่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการ เอาใจใส่ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test	97
15	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ การให้บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาว ไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)	98
16	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ การให้บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาว ไทย จำแนกตามระดับการศึกษา แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	100
17	ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการทำ อากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่ สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	101
18	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ การให้บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาว ไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	102
19	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ การให้บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาว ไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's C	103

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ การใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาว ไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Tamhane's T2	103
21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ การใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาว ไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Games-Howell	104
22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ การใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสาร ชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี ทดสอบ Dunnett's T3	105
23 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ การใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสาร ชาวไทย จำแนกตามอาชีพ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	107
24 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการ ท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้าน สิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	108
25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ การใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสาร ชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	109
26 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการ ท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้าน การตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test	110

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)	111
28	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)	112
29	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	114
30	ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test	115
31	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)	117
32	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)	119
33	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)	121

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
34	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	124
35	ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	125
36	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	126
37	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	127
38	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	128
39	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	129
40	ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ F-test	130

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
41	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)	131
42	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	134
43	ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ F-test ...	135
44	ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	136
45	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	137
46	ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้สถิติ F-test	138
47	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)	139

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
48	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามความถี่ในการเดินทาง โดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)	141
49	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)	142
50	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	144
51	ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้สถิติ F-test	145
52	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)	146
53	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)	147

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
54 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการทำ อากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการ เอาใจใส่ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการทำอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	148
55 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ จำแนกตามเพศ แต่ละ กลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	150
56 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการทำอากาศ ยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามเพศ	151
57 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอายุ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	154
58 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการทำอากาศ ยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test	155
59 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)	156
60 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	158
61 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบLSD	159
62 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	160

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
63	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	161
64	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามระดับการศึกษา แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	163
65	ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยาน ดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test	164
66	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)	166
67	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	167
68	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี ทดสอบ LSD	168
69	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	169
70	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	170

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
71 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอาชีพ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	172
72 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยาน ดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsyth	173
73 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	174
74 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	176
75 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	178
76 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	179
77 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	181
78 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	183

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
79	ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	184
80	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	185
81	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	187
82	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	189
83	ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test	191
84	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	192
85	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	194
86	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	197

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
87	ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	198
88	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	199
89	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	201
90	ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ F-test	203
91	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	204
92	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	206
93	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	208

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
94	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	210
95	ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่า อากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่ สัมผัสได้ และด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามสายการบินที่ใช้บริการส่วน ใหญ่ โดยใช้สถิติ F-test	211
96	ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศ ยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความ น่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	212
97	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	213
98	ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศ ยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้สถิติ Brown- Forsythe	214
99	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดย ใช้วิธีทดสอบ LSD	215
100	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสาร ด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	216

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
101	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	217
102	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดย ใช้วิธีทดสอบ LSD	218
103	ความแตกต่างกันของการรับรู้คุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศ ยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความ น่าเชื่อถือ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้สถิติ F-test	219
104	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	220
105	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทาง ภายในประเทศ) แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test	222
106	ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศ ยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศ ยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้สถิติ F-test	223
107	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอน เมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	224

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
108	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยาน ดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3	225
109	ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศ ยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการ ตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนก ตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทาง ภายในประเทศ) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	226
110	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่า อากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	227
111	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยาน ดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	229
112	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอน เมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ LSD	230
113	การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ	232
114	สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	234

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2 แบบจำลองคุณภาพการบริการ	29
3 แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพ	35
4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	42
5 ระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ	43
6 กระบวนการรับรู้ของ Wagner and Hollenbeck	48
7 กระบวนการรับรู้ของกันยา สุวรรณแสง	48
8 การรับรู้คุณภาพโดยรวม	50
9 ทางเลือกการประเมินคุณภาพ	51
10 แผนผังทางเข้า-ออกของท่าอากาศยานดอนเมือง	55

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การคมนาคมขนส่งในปัจจุบันมีอัตราการขยายตัวอย่างรวดเร็ว จึงทำให้การคมนาคมขนส่งในประเทศมีทางเลือกหลากหลายช่องทางมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางน้ำ หรือทางอากาศ ทำให้ผู้บริโภคสามารถเลือกรูปแบบการเดินทางได้อย่างเหมาะสม และเกิดความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งการคมนาคมทางอากาศในปัจจุบันถือว่าได้รับความนิยมมากขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีปลอดภัย สามารถช่วยผู้บริโภคประหยัดเวลาในการเดินทางหรือขนส่ง และมีอัตราค่าโดยสารที่ถูกลงทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยมาอย่างยาวนาน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2457 แต่ภายหลังจากที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสร้างเสร็จในปี พ.ศ. 2549 ท่าอากาศยานดอนเมืองจึงถูกเปลี่ยนรูปแบบไปให้บริการเครื่องบินส่วนตัว และเครื่องบินเช่าเหมาลำเท่านั้น แต่เนื่องจากการท่องเที่ยวเดินทางของผู้โดยสารทั้งในและต่างประเทศเพิ่มจำนวนขึ้นมาก ท่าอากาศยานดอนเมืองจึงได้กลับมาให้บริการแบบเต็มรูปแบบอีกครั้ง และถูกพัฒนาปรับเปลี่ยนให้เป็นท่าอากาศยานรองรับสายการบินต้นทุนต่ำในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2555 เพื่อลดความแออัดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิลง ท่าอากาศยานดอนเมืองจึงกลายเป็นท่าอากาศยานนานาชาติแห่งที่สองของประเทศอีกครั้ง ภายใต้การบริหารของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. ซึ่งต่อมา ทอท. ได้มีแผนที่จะพัฒนาท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานหลัก (Hub Airport) รองรับเที่ยวบินแบบเต็มรูปแบบ (Full Service) และเที่ยวบินที่มีการเชื่อมต่อ (Connecting Flight) เพื่อส่งเสริมให้เป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคและเป็นท่าอากาศยานรองรับสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Carriers) และเส้นทางการบินในประเทศและระหว่างประเทศแบบจุดต่อจุด (Point to Point) (ที่มาจากเว็บไซต์: <http://www.donmueangairportthai.com/th>, วันที่สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2559)

ภายหลังท่าอากาศยานดอนเมืองได้ประสบปัญหาอาคารรองรับผู้โดยสารมีขนาดไม่เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสาร เนื่องจากผู้โดยสารมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สถานที่เกิดการแออัดเป็นอย่างมาก เพราะท่าอากาศยานดอนเมืองได้เปิดให้บริการอาคาร 1 เพียงอาคารเดียว ซึ่งจะต้องรองรับเที่ยวบินทั้งในและระหว่างประเทศ ทางบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

หรือ ทอท. จึงได้มีแผนพัฒนาสถานที่เพื่อรองรับจำนวนผู้โดยสารที่มีจำนวนมากขึ้น โดยการปรับปรุงอาคาร 2 ซึ่งเคยปิดบริการลงหลังย้ายไปใช้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อมาใช้คู่กับอาคาร 1 โดยอาคาร 2 เปิดให้บริการสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ และอาคาร 1 เปิดให้บริการสำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศ โดยอาคาร 2 ได้เปิดให้บริการบางส่วนเริ่มตั้งแต่วันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2559 เป็นต้นมา สำหรับเที่ยวบินในประเทศของสายการบินต่างๆ ที่จะบินจากท่าอากาศยานดอนเมืองจะต้องมาเช็กอินขึ้นเครื่องที่ อาคาร 2 หรือ เทอร์มินอล 2 ชั้น 3 และให้บริการทั้งหมด 6 สายการบิน ดังนี้ ไทยแอร์เอเชีย (Thai AirAsia) นกแอร์ (Nok Air) ไทยสมายล์ (Thai Smile) และไทยไลออนแอร์ (Thai Lion Air) โดยอาคารแห่งนี้สามารถรองรับผู้โดยสารได้ 11.5 ล้านคน การเปิดให้บริการอาคารดังกล่าวจะช่วยแบ่งเบาความคับคั่งของท่าอากาศยานดอนเมืองได้ เนื่องจากมีอัตราการเติบโตของผู้โดยสารกว่าร้อยละ 20 หรือ 28,500,000 คนในปีที่ผ่านมา (ที่มาจากเว็บไซต์: <http://news.voicetv.co.th/thailand/302094.html>. วันที่สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2559)

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา เรื่องความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้วยเหตุผลที่ว่า การเปิดให้บริการอาคาร 2 เพื่อรองรับเที่ยวบินภายในประเทศเมื่อไม่นานมานี้ มีคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านอย่างไร ซึ่งได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จากผลสรุปที่ได้ ทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ ของท่าอากาศยาน เพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อประเมินการคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองชาวไทย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารชาวไทย

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองให้ถูกทิศทาง และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับบริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวังหรือสูงกว่าความคาดหวัง และเกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองให้ตรงตามความต้องการของผู้โดยสารและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
3. ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจศึกษาการดำเนินงานของท่าอากาศยานดอนเมือง สามารถนำข้อมูลของผลการวิจัยไปเป็นแนวทางการศึกษาและวิจัยด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในครั้งต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งทำการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังในการบริการและการได้รับบริการจริงของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย สิ่งสัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ ของท่าอากาศยานดอนเมือง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ผังขาออกเส้นทางภายในประเทศ (อาคาร 2) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ผังขาออกเส้นทางภายในประเทศ ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนผู้โดยสารที่แน่นอนได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนผู้โดยสารที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้เกิดความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2548: 193-194) จากสูตรผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน และสำรองไว้เพื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีกจำนวน 15 คน ดังนั้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีเจาะจง (Purposive sampling) เก็บข้อมูลจากผู้โดยสารที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ฝั่งขาออกเส้นทางภายในประเทศ เหตุผลที่เลือกศึกษาฝั่งขาออกเนื่องจากผู้โดยสารจะต้องผ่านขั้นตอนต่างๆ ในการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองอย่างครบถ้วน และมีเวลาในการรอคอยเที่ยวบิน จึงทำให้การตอบแบบสอบถามมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และสาเหตุที่เลือกศึกษาเฉพาะเส้นทางภายในประเทศเนื่องจากอาคาร 2 ซึ่งเปิดให้บริการเฉพาะเที่ยวบินภายในประเทศ ได้เปิดให้บริการบางส่วนเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2558 และได้เริ่มเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2559 ถือว่าเป็นอาคารที่เปิดให้บริการล่าสุด

2. การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามภายในพื้นที่ท่าอากาศยานดอนเมือง

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

1.2.2 26 - 35 ปี

1.2.3 36 - 45 ปี

1.2.4 46 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อาชีพ

- 1.4.1 นักเรียน / นักศึกษา
- 1.4.2 พนักงานบริษัท / องค์กร
- 1.4.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ
- 1.4.4 ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
- 1.4.5 อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

1.5 รายได้ต่อเดือน

- 1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 1.5.2 10,001 - 20,000 บาท
- 1.5.3 20,001 - 30,000 บาท
- 1.5.4 30,001 - 40,000 บาท
- 1.5.5 40,001 บาทขึ้นไป

1.6 วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่

- 1.6.1 ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร
- 1.6.2 ติดต่อธุรกิจส่วนตัว
- 1.6.3 ท่องเที่ยว
- 1.6.4 ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว
- 1.6.5 อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

1.7 สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่

- 1.7.1 ไทยแอร์เอเชีย (Thai AirAsia)
- 1.7.2 นกแอร์ (Nok Air)
- 1.7.3 ไทยสมายล์ (Thai Smile)
- 1.7.4 ไทยไลออนแอร์ (Thai Lion Air)

1.8 ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน

- 1.8.1 1 - 3 ครั้งต่อปี
- 1.8.2 4 - 6 ครั้งต่อปี
- 1.8.3 มากกว่า 6 ครั้งต่อปี

1.9 ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ)

1.9.1 1 ครั้ง

1.9.2 2 - 3 ครั้ง

1.9.3 มากกว่า 3 ครั้ง

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ประกอบด้วย

1.1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)

1.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

1.3 การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)

1.4 การให้ความมั่นใจ (Assurance)

1.5 การเอาใจใส่ (Empathy)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้โดยสาร หมายถึง ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการหรือมีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่เป็นผู้โดยสารขาออกและเป็นการเดินทางภายในประเทศไทย เพื่อจุดประสงค์ในการเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสารเป็นพาหนะ

2. ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้โดยสารในคุณภาพการให้บริการก่อนได้รับบริการที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ผู้โดยสารคาดหวังนั้นแบ่งเกณฑ์การประเมินคุณภาพเป็น 5 ด้าน ดังนี้คือ สิ่งสัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่

3. การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมินคุณภาพบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสาร อันเป็นผลจากการใช้บริการในปัจจุบัน หรือผลสะสมจากประสบการณ์ในการใช้บริการในอดีต คุณภาพของบริการนี้จะส่งผลโดยตรงในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ผู้โดยสารรับรู้ นั้นแบ่งเกณฑ์การประเมินคุณภาพเป็น 5 ด้าน ดังนี้ คือ

3.1 สิ่งสัมผัสได้ หมายถึง การบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่กำหนดให้เห็น เช่น ความสะอาดและความสวยงามของสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพียงพอ และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพในการติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสาร นั้นจะช่วยให้ผู้โดยสารรับรู้เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมืองมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ ทำให้เห็นภาพได้ชัดเจน

3.2 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแก่ผู้โดยสารทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานบริการจากผู้โดยสาร

3.3 การตอบสนองความต้องการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมืองมีหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้โดยสารทันที ผู้โดยสารจะได้รับบริการตามความต้องการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

3.4 การให้ความมั่นใจ หมายถึง การสามารถทำให้ผู้โดยสารเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าได้รับบริการที่ดี เช่น ท่าอากาศยานดอนเมืองมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีมาตรฐาน และการบริการจากเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมืองมีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3.5 การเอาใจใส่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมืองมีความเอาใจใส่ความต้องการของผู้โดยสารแต่ละรายอย่างเท่าเทียม ถือเป็นประโยชน์สูงสุดของผู้โดยสารเป็นสำคัญ และให้ความสนใจแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ

4. ความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึง ระดับของความรู้สึกที่แสดงออกถึงความชอบ ความพอใจ และความประทับใจจากการใช้บริการของผู้โดยสารที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองที่ผู้โดยสารได้รับรู้จริงหลังจากได้รับบริการกับความต้องการ หรือความคาดหวังของแต่ละบุคคลที่มีก่อนจะได้รับบริการนั้นๆ โดยหากคุณภาพของการบริการที่รับรู้จริงต่ำกว่าความคาดหวังของผู้โดยสารย่อมทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ แต่ถ้าหากคุณภาพของการบริการที่รับรู้จริงตรงกับความคาดหวังผู้โดยสารย่อมเกิดความพอใจ หรือถ้าหากเกินความคาดหวังของผู้โดยสารก็ยิ่งพอใจมากยิ่งขึ้น

5. ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้หรือมีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ประกอบด้วย

5.1 เพศ หมายถึง เพศของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศชายและเพศหญิง

5.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามของผู้โดยสาร หรือเวลาที่ดำรงชีวิตอยู่ อายุ นับตามปฏิทินให้ครบอายุเต็ม ถ้ามีเศษเดือนให้ตัดลงเหลือเท่าอายุเต็ม

5.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิกการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษาปัจจุบันของผู้โดยสาร

5.4 อาชีพ หมายถึง หน้าที่หรือภาระที่ปฏิบัติซึ่งนำมาด้วยรายได้ที่ใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน

5.5 รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินที่ได้รับจากนายจ้าง บริษัท องค์กร ผู้ปกครอง โดยคิดเป็นต่อเดือน

5.6 วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ หมายถึง ความมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ส่วนใหญ่ที่ทำให้เกิดการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน

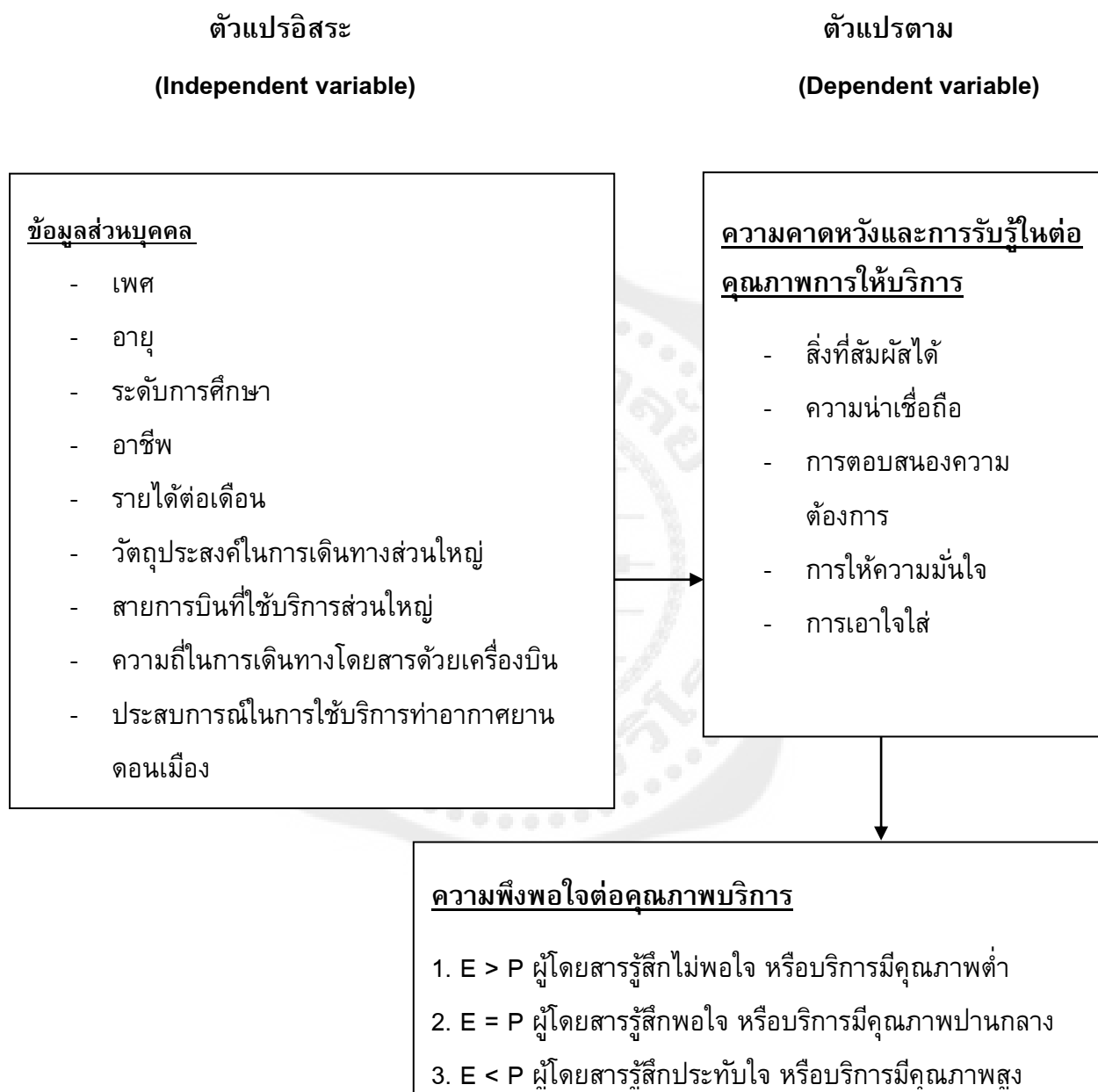
5.7 สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ หมายถึง สายการบินที่ใช้บริการบ่อยครั้งที่สุดในการเดินทางที่ทำอากาศยานดอนเมือง

5.8 ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน หมายถึง จำนวนครั้งที่เดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินในหนึ่งปี

5.9 ประสบการณ์ในการใช้บริการทำอากาศยานดอนเมือง หมายถึง จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการที่ทำอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ (อาคาร2)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย”



ภาพประกอบ1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้โดยสารชาวไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน และประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

2. ผู้โดยสารชาวไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน และประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

3. ความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลก่อนที่จะทำการวิจัย โดยอาศัยพื้นฐานจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำงาน ชี้แนะแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวต่างชาติ ตามหัวข้อ ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
6. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
7. ประวัติความเป็นมา และข้อมูลทั่วไปของท่าอากาศยานดอนเมือง
8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์เชิงสถิติและการพรรณนาลักษณะ ของกลุ่มประชากรในด้านการแจกกระจาย สถิติชีพ อายุ เพศ และสถานภาพในทางพลเมือง ในขณะใดขณะหนึ่ง หรือช่วงระยะเวลาหนึ่ง (ราชบัณฑิตยสถาน. 2524: 109)

นิพนธ์ เทพวัลย์ (2523) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ อย่างมี หลักเกณฑ์ในเรื่องเกี่ยวกับขนาด โครงสร้าง และพัฒนาการทางประชากร

วิภาดา คุปตานนท์ (2544: 141-143; อ้างอิงจาก Robbins. 1998: 42-29) กล่าวว่า คุณลักษณะทางชีวภาพ คือ คุณสมบัติส่วนบุคคลที่มองเห็นได้ หรือการรับรู้ได้จากประวัติของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ (Age) เพศ (Gender) สถานภาพสมรส (Marital status) อายุการทำงาน (Tenure) ปัจจัยทั้ง 4 ประการที่กล่าวนี้ ได้รับการพิจารณาว่าเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

คอตเลอร์ และอาร์มสตรอง (Kotler; & Armstrong. 2008: 64) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประชากรมนุษย์ในรูปของขนาดความหนาแน่น ถิ่น ที่อยู่ เพศ เชื้อชาติ อาชีพ และข้อมูลสถิติด้านอื่นๆ

คอตเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler; & Keller. 2009: 197-200) กล่าวว่าสถานภาพทางเศรษฐกิจ (Economic circumstances) หรือรายได้ (Income) จะมีผลกระทบต่อสินค้าและบริการที่เขาตัดสินใจซื้อสถานภาพเหล่านี้ประกอบด้วย รายได้ การออม อำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการใช้จ่าย

เซฟแมน และคานุก (Schiffman; & Kanuk. 2007: 48) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นการกล่าวถึงความสำคัญและการวัดสถิติของประชากร โดยที่ลักษณะของประชากรศาสตร์ ได้แก่

1. อายุ (Age) ความต้องการและความสนใจในสินค้าและบริการจะเปลี่ยนแปลงไปตามอายุของผู้บริโภคเสมอ
2. เพศ (Sex) เพศสามารถจำแนกผู้บริโภคในสินค้าและบริการบางประเภทได้ สินค้าและบริการบางประเภทมีความเป็นเพศชายหรือเพศหญิงโดยธรรมชาติของมัน
3. สถานภาพสมรส (Marital Status) ครอบครัวมีความสัมพันธ์กับจำนวนหน่วยในการบริโภค
4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) รายได้เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในการจำแนกความแตกต่างระหว่างส่วนแบ่งตลาด นักการตลาดทั่วไปจะใช้รายได้เป็นตัวแบ่งส่วนตลาดเพราะนักการตลาดรู้สึกว่ารายได้เป็นตัวที่บ่งบอกถึงความสามารถที่จะซื้อสินค้า บ่อยครั้ง ที่รายได้ถูกนำไปรวมกับตัวแปรประชากรศาสตร์ตัวอื่นเพื่อกำหนดตลาดกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแม่นยำ

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2529: 312-315) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารลักษณะประชากรศาสตร์ คือ

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่า เด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าการสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัยโดย (C.Maple) และ (I.L.Janis; & D.Rife) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคน จะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็มีความต่างกัน โดยจะพบว่า ภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. อาชีพ (Occupation) เป็นรูปแบบการดำรงชีพในสังคมมนุษย์ปัจจุบัน อาชีพเป็นหน้าที่ของบุคคลในสังคม การที่บุคคลประกอบอาชีพจะได้มาซึ่งค่าตอบแทน หรือ รายได้เพื่อใช้จ่ายในการดำรงชีวิต

4. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมในการสื่อสารต่างกันไป เช่นบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ

5. รายได้ส่วนบุคคล (Personal Income) เป็นรายรับทั้งหมดของบุคคลซึ่งเป็นรายได้ตกมาถึงมือของบุคคลจริงๆ โดยจะรวมทั้งรายได้ที่เป็นผลตอบแทนของปัจจัยการผลิตและมีได้เป็นผลตอบแทนของปัจจัยการผลิต

ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (2542: 44-52) ได้กล่าวถึง แนวความคิดด้านประชากรนี้เป็นทฤษฎี ที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่า คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ เดอเฟลอร์ และบอล-โรคิช (Defleur; & Ball-Rokeach. 1996) ที่อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่างๆ ของบุคคลหรือลักษณะทางประชากร ซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆ ได้คือ บุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นบุคคลที่อยู่ในลำดับชั้น ทางสังคมเดียวกันจะเลือกรับและตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสารในแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎีเอส-อาร์ (S-R Theory) ในสมัยก่อนและได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่าผู้รับสาร ที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2546: 204-207) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค (Personal factors influencing consumer) การตัดสินใจของผู้ซื้อ ได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่างๆ ดังนี้

1. เพศ (Gender) การวิจัยทางจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวมักถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย ผู้ชายให้เหตุผลและจดจำได้มากกว่าผู้หญิง ผู้ชายมีความสามารถในการคาดคะเน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้มากกว่าผู้หญิง และผู้หญิงมักจะโทษตัวเองเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่ผู้ชายมักจะโทษคนอื่นหรืออุปสรรคอื่นๆ แต่ไม่โทษตัวเอง

2. อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน การแบ่งกลุ่มผู้บริโภคตามอายุประกอบด้วย ต่ำกว่า 6 ปี, 6-11 ปี, 12-19 ปี, 20-34 ปี, 35-49 ปี, 50-64 ปี และ 65 ปีขึ้นไปตัวอย่างเช่น กลุ่มวัยรุ่นจะชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่และชอบสินค้าประเภทแฟชั่น ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุจะสนใจสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย เป็นต้น

3. อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการ

4. โอกาสทางเศรษฐกิจ (Economic circumstances) หรือ รายได้ (Income) โอกาสทางเศรษฐกิจของบุคคลจะกระทบต่อสินค้าและบริการที่เขาตัดสินใจซื้อ โอกาสเหล่านี้ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อ และทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน

5. การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มจะบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

สรุปว่าสิ่งแวดล้อมทางประชากรศาสตร์ เป็นสิ่งที่ทำให้ความต้องการของผู้บริโภคมีความแตกต่างกัน ซึ่งสิ่งแวดล้อมทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ และการศึกษา

2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547: 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ปลายฝัน สุขารมย์ (2534: 21) กล่าวว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สแตนตัน เอ็ตเซล และวอล์คเกอร์ (Stanton; Etzel; & Walker. 1976: 537) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถพิสูจน์ได้โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการถ่ายโอน หรือจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ”

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 42) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการจึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกแก่ท่านเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

วัลดา บินชาเว็น (2543: 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำให้ประสบความสำเร็จนั้นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ศรัณย์ ทิพย์บำรุง (2544: 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542: 6-8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าคือ “พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการคือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”

นวลฉวี รตางศุ (2543: 43) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ คือ

1. งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนคะแนนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ดังนั้นสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อในวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัดการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการ

สรุป การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเต็มเปี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันจะนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และนำมาซึ่งผลประโยชน์ที่ดี

การบริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อโดยใช้บริการอื่นในโอกาสหน้า (สมชาติ กิจยรรยง. 2536: 15)

เวอร์มา (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. 1986: 45; อ้างอิงจาก Verma. 1986: 50-72) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียง ระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

มิลเลต (ซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538: 15-16; อ้างอิงจาก Millett. 1954: 4) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสสิทธ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดใด ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพไม่ตรงต่อเวลา หรือทำต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่ตลอดประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องอยู่ด้วยกันตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538 : 8-10) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ 2 ประเด็น คือ ความสำคัญต่อผู้รับบริการ และความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องเร่งรีบ และแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จ รวดเร็วไปเพื่อสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภค ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจ

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้

ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการจะต้องไม่ยุ่งยากเป็นการอำนวยความสะดวกสบาย และตอบสนองสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะดังนี้

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ มีดังนี้

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญ ของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจและเกิดการพูดกันต่อ ๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (word of mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อ มีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่นๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้นโดยเฉพาะลูกค้าที่มีการซื้อซ้ำ หรือซื้อซ้ำเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเลรวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษานักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น

3. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรม การบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการบริการของผู้บริโภค การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพที่สำคัญ ดังนี้

3.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ มีดังนี้

3.1.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่คุณภาพ

3.1.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิต หรือประสิทธิภาพการใช้งานของ

สินค้าต่างๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่พนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น

ดังนั้น การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคจำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจังจึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จในที่สุด

ลักษณะเฉพาะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 432-433) กล่าวว่า บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ลักษณะและราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้รวดเร็ว

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์และต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อให้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับการบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องการควบคุมคุณภาพให้ได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้กับลูกค้า

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน หรือ ไม่มี ลูกค้า

ประเภทของงานบริการ

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2540: 319) ได้มีการแบ่งประเภทของธุรกิจบริการสามารถจำแนกประเภท ตามลักษณะของธุรกิจ ได้ดังนี้

1. ที่อยู่อาศัย (Housing) การเช่าสถานที่ต่าง ๆ เช่น บ้าน พื้นที่ทำเกษตร พื้นที่โรงงานอุตสาหกรรม ร้านค้า หอพัก อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม โรงแรม บ้านพักอากาศ

2. บริการเกี่ยวกับครัวเรือน (Household Operation) ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา บริการซ่อมแซมบ้าน และเครื่องใช้ต่าง ๆ ในบ้าน บริการจัดสวน บริการทำความสะอาดบ้าน บริการซักรีดเสื้อผ้า การจัดคนรับใช้มาทำงานต่าง ๆ ในบ้าน จ้างแม่ครัวมาทำอาหารให้

3. บริการเกี่ยวกับการบันเทิง ในดัลลัส คาราโอเกะ สวนสนุก สนามกีฬา ทุกประเภท โรงภาพยนตร์ สถานบันเทิง สระว่ายน้ำ สวนสัตว์ คอนเสิร์ต ละคร การแข่งกีฬา บริการท่องเที่ยว รวมทั้งกิจการที่ให้บริการซ่อมแซม หรือให้เช่าอุปกรณ์กีฬา หรืออุปกรณ์ในการพักผ่อนต่าง ๆ

4. บริการส่วนบุคคล (Personal Care) ร้านเสริมสวย ร้านตัดผม ร้านเย็บเสื้อผ้า

5. บริการด้านการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Healthcare) โรงพยาบาล สถานพยาบาลทุกประเภท บริการพยาบาลผู้เชี่ยวชาญพิเศษ คลินิกหมอพื้น ศูนย์สุขภาพต่าง ๆ ศูนย์รับเลี้ยงเด็กอ่อน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ศูนย์กายภาพบำบัด การนวดแผนโบราณ

6. การบริการด้านการศึกษา (Private Education) สถานศึกษาของเอกชน ทั้งระดับอนุบาลถึงมหาวิทยาลัย โรงเรียนสอนพิเศษเฉพาะด้าน ซ่อมโทรทัศน์ จัดดอกไม้ เป็นต้น รวมถึงหน่วยงานที่ให้คำแนะนำปรึกษาหรือรับผิดชอบจัดหาที่เรียนในต่างประเทศ บริการด้านการฝึกอบรมต่างๆ

7. บริการวิชาชีพ (Professional Service) การให้บริการด้านบัญชี กฎหมาย วิศวกรรม ที่ปรึกษาด้านการจัดการ หรือธุรกิจที่ปรึกษาต่างๆ ตลอดจนการรับบริหารโครงการต่างๆ บริการ จัดการประชุม สัมมนา จัดงานแสดงสินค้า

8. บริการด้านความปลอดภัย (Security) ให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน บริการยามดูแลสถานที่ หน่วยความปลอดภัย การรับประกันภัยต่างๆ ตลอดจนการรับบริหารโครงการต่างๆ บริการจัดประชุม สัมมนา จัดงานแสดงสินค้า

9. การบริการด้านการเงิน (Banking and Finance) บริการของธนาคาร บริการการเงินอื่นๆ การให้กู้ยืมเงิน การให้คำแนะนำในการลงทุนต่างๆ

10. บริการด้านการขนส่ง (Transportation) บริการขนส่งผู้โดยสารรถไฟ รถยนต์ รถประจำทาง ขสมก. รถแท็กซี่ เรือด่วนเจ้าพระยา บริการสายการบินต่างๆทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ และบริการขนส่งสินค้า ทั้งทางบก ทางเรือ และทางอากาศ ระบบขนส่งมวลชนรถไฟฟ้า การให้เช่ารถยนต์ชนิดต่างๆ

11. บริการด้านการสื่อสาร (Communication) โทรศัพท์ ทั้งธรรมดาและมือถือ โทรสาร (FAX) วิทยุติดตามตัว การถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ ติดต่อผ่าน Internet เครือข่ายต่างๆ การให้บริการสัญญาณดาวเทียมสื่อสารต่างๆ

การจำแนกระดับของการบริการ

เลิฟล็อก (Lovelock. 1996: 50) ได้แบ่งการบริการออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เข้าไปมีส่วนร่วมกับการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีการเผชิญหน้าสูง (High – Contract Service) มีส่วนร่วมกับการให้บริการ โดยตลอดเกือบทุกกระบวนการในการส่งผ่านบริการ หรืออีกนัยหนึ่ง ผู้บริโภคต้องเข้าไปในสถานที่ที่ให้บริการและอยู่ที่นั่นจนตลอดกระบวนการส่งผ่านเสร็จสิ้น

2. บริการที่มีการเผชิญหน้าปานกลาง (Medium – Contract Service) เป็นการบริการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการต่ำกว่าบริการแรก ซึ่งผู้บริโภคจะเข้าไปในสถานที่ให้บริการแต่ไม่ได้อยู่ที่นั่นจนตลอดกระบวนการส่งผ่านบริการเสร็จสิ้น บริการระดับนี้จะรวมถึงการให้บริการแบบช่วยเหลือตัวเอง (Self Service) ด้วย

3. บริการที่มีเผชิญหน้าต่ำ (Low- Contract Service) เป็นบริการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการที่ต่ำที่สุด หรืออาจไม่มีเลยก็ได้ ซึ่งบริการระดับนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการผ่านสื่อ หรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

ลักษณะเฉพาะของบริการที่แตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548: 15-17) กล่าวว่า

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ไม่สามารถมองเห็น จับต้อง หรือรู้สึกถึงบริการใดๆ ก่อนการซื้อและรับบริการได้ แต่จะสามารถรับรู้ว่าการนั้นดีหรือไม่ก็ต่อเมื่อได้รับบริการนั้นๆ แล้ว ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็น จับต้องหรือพิจารณาคุณสมบัติของสินค้าได้ก่อนการซื้อ เนื่องจากสินค้าจะมีตัวตนและคุณสมบัติที่ชัดเจน ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้งห้าได้ จึงทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจในการซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น และง่ายกว่าการตัดสินใจซื้อบริการ

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการและการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคบริการออกจากกันได้ ดังนั้นจึงเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลและข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งทำให้สามารถให้บริการได้เพียงครั้งละ 1 ราย พนักงานผู้ให้บริการ 1 คนจึงไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลายๆ รายในเวลาเดียวกันได้ ในขณะที่สินค้าสามารถแยกกระบวนการผลิต การจัดจำหน่าย การซื้อ และการบริโภคออกจากกันได้อย่างชัดเจน สามารถผลิตได้ครั้งละจำนวนมาก และสามารถแบ่งแยกออกเป็นหน่วยย่อยและขายให้ผู้บริโภคได้พร้อมกันหลายๆ ราย

3. บริการมีความไม่แน่นอน (Variability) ในขณะที่การผลิตสินค้าอาศัยปัจจัยสำคัญคือวัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิตที่สามารถเตรียมพร้อม ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพของสินค้าได้ง่ายกว่า แต่ปัจจัยในการให้บริการไม่ได้มีเพียงวัตถุดิบ เครื่องจักร หรือกระบวนการบริการที่เหมือนกันเพียงเท่านั้น แต่อยู่ที่ส่วนบริการ และเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์เดียวเท่านั้น

4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) การผลิตสินค้าสามารถจัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ และปริมาณ ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการผลิต ควบคุม และตรวจสอบได้ เนื่องจากสามารถกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตได้ชัดเจนมากกว่า ในขณะที่การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการกลับเป็นกลับเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่ช่วยให้กระบวนการบริการเกิดความสะดวกและคู่มือตัวตน

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เนื่องจากการบริการผลิตได้เพียงครั้งละหนึ่งหน่วย และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน แต่ปัญหาของ

ธุรกิจบริการคงจะไม่เกิดขึ้นถ้าหากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน จึงทำให้เกิดการบริการไม่พอเพียง และสูญเสียโอกาสกับลูกค้ารายอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้และเกิดความสูญเสียเปล่ากับพนักงานที่ต้องอยู่ว่างๆ ในขณะที่ลูกค้าน้อย ในขณะที่ธุรกิจผู้ผลิตสินค้าสามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าและทำการผลิตเก็บไว้เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ แต่การบริการไม่สามารถทำได้

3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึงการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศ หรือความเหนือกว่าของบริการ (Zeithaml, 1988: 2-22) ซึ่งพาราสุรามัน และคณะได้เสนอเพิ่มเติมว่า คุณภาพของการบริการตามความรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภคคือการประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม (Parasuraman; et al. 1998: 12-40) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการบริการที่พวกเขาได้รับจริง (Parasuraman; et al. 1994: 201-230).

ไฟจ์เจเนบาม (Feigenbam, 1991: 7) ให้ความหมายของคุณภาพว่าเป็นการตัดสินใจของลูกค้า มิใช่ผู้ให้บริการ ตลาด หรือผู้บริหาร แต่ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างไร โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ

ทฤษฎี อุตยัตน์ (2542: 2-139) อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. ความสามารถในการให้บริการที่เหมาะสมและมีความชำนาญในหน้าที่ (Competence)
2. ความสุภาพถ่อมตนให้เกียรติรักษามารยาทกับผู้ใช้บริการ (Courtesy)
3. ความสามารถในการสื่อข้อความให้สัมพันธ์กับสิ่งที่ลูกค้าต้องการทราบตอบข้อสงสัยทุกกรณี (Communication)
4. ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการบุคลิกภาพท่าทางความคล่องแคล่ว (Creditability)
5. ความเห็นอกเห็นใจเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือประชาชน (Customer Understanding)
6. ความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ (Reliability)
7. การตอบสนองต่อความรู้สึกและความต้องการ (Responsiveness)
8. เข้าถึงสะดวก (Access)

9. ความมั่นคงปลอดภัยคือมีเครื่องมือหรือหาวิธีการควบคุมเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น
บุคลากรมีความรู้ (Security)

10. สัมผัสได้เป็นรูปธรรมรับรู้ได้ (Tangibles)

เนื่องจากการบริการมีความแตกต่างจากสินค้าผู้บริโภคมักสามารถประเมินคุณค่าของ
สินค้าทั่วไปก่อนที่จะตัดสินใจซื้อโดยประสาทสัมผัสต่างๆ แต่ผู้บริโภคไม่สามารถประเมินการ
บริการได้เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตน การสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าโดย
การเสนอบริการที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญ ลักษณะที่แตกต่างของสินค้าและบริการดังกล่าวทำให้
การสร้างคุณภาพการบริการมีความแตกต่างจากคุณภาพสินค้าโดยทั่วไป

คุณสมบัติของคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

ไฮเซอร์ และเรนเดอร์ (ประสงค์ ปรานีตพลกรัง; และคณะ. 2543: 78; อ้างอิงจาก Heizer;
& Render. 1999: 98. Production and Operation Management) กล่าวว่า

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) จะรวมถึงความคงที่ของคุณลักษณะ และ
ความสามารถในการพึงพาอาศัยหมายความว่าบริษัทจะต้องทำการบริการลูกค้าให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้ง
แรกรวมถึงจะต้องให้เกียรติในการรักษาคำมั่นสัญญา
2. การตอบสนอง (Responsiveness) เกี่ยวกับความตั้งใจหรือความพร้อมของ
พนักงานที่จะจัดบริการลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่
3. ชีตความสามารถ (Competence) หมายถึงทักษะและความรู้ที่จำเป็นของพนักงาน
ที่ต้องใช้ในการบริการ
4. การเข้าถึง (Access) รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงการบริการและง่ายต่อการ
ติดต่อ
5. อหยาตัย (Courtesy) รวมถึงสุภาพความเคารพความเกรงใจและความเป็นมิตรใน
การติดต่อกับบุคคล
6. การสื่อสาร (Communication) การรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากลูกค้าพร้อม
ทั้งยินดีที่จะแสดงความเป็นมิตรด้วยวาจาสุภาพและภาษาที่เข้าใจง่ายโดยพิจารณาความแตกต่าง
ของระดับลูกค้าแต่ละประเภทด้วย
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) รวมถึงความไว้วางใจความเชื่อถือความซื่อสัตย์
8. ความมั่นคง (Security) หมายถึงความปลอดภัยจากอันตรายและความเสี่ยงและ
ความคล่องใจทั้งหลาย

9. ความเข้าใจ (Understanding) การรู้จักลูกค้ารวมถึงความพยายามเข้าใจ ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

10. ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึงลักษณะกิริยาท่าทางทั้งหมดในการให้บริการ

การประกอบธุรกิจบริการให้ประสบความสำเร็จนั้น จะต้องสามารถนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดให้ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง กล่าวคือจะต้องสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า (Customer expectation) ได้ในระดับเดียวกันหรือในระดับสูงกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเอาไว้

3.3 ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

มาร์ติน (Martin. 1995) กล่าวว่า คุณภาพการบริการมีความสำคัญเนื่องจากเหตุผลหลัก 4 ประการ ดังนี้คือ

1. การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการ เนื่องจากทุกวันนี้ ผู้ประกอบการต่างๆ หันมาให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้น การทำธุรกิจต่างๆ จึงมีการทำควบคู่ไปกับการให้บริการ ส่งผลให้การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการอยู่ในอัตราที่สูงมาก

2. การแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น การบริการถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้ในการแข่งขันกับคู่แข่ง และถ้าบริษัทหรือองค์กรใดให้คุณภาพการบริการได้เหนือกว่าก็ถือเป็นจุดที่นำความได้เปรียบมาให้บริษัทหรือองค์กรนั่นเอง

3. ความต้องการของผู้บริโภค หรือลูกค้าที่มีมากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันนี้ โลกอยู่ในยุคของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริโภคมีความรู้มากขึ้น มีความต้องการมากขึ้น การซื้อสินค้าเพื่อที่จะได้สินค้าที่คุณภาพ เหมาะสมกับราคาอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ เพราะผู้บริโภคคิดว่าเป็นสิ่งที่ต้องได้รับอยู่แล้ว แต่สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการก็คือการบริการที่มีคุณภาพ และสิ่งนี้เองนับเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินการซื้อซ้ำ หรือการมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือบริษัท องค์กรนั้นๆ ด้วย

4. คุณภาพการบริการสะท้อนถึงสถานะเศรษฐกิจ เนื่องจากผลของการมีคุณภาพการบริการที่ดี นำไปสู่การเกิดการซื้อซ้ำในสินค้าหรือธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการทุกคนต้องการให้เกิดขึ้นกับสินค้าหรือบริษัทของตน นอกจากนี้การที่มีคุณภาพการบริการที่ดีเป็นสิ่งที่สามารถดึงดูดลูกค้าหรือผู้บริโภคเดิมให้ยังคงอยู่ อีกทั้งยังเป็นการสร้างลูกค้าใหม่ๆ เข้ามาอีกด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนมาจากการที่บริษัทหรือองค์กรมีคุณภาพการบริการที่ดี นั่นเอง เช่นเดียวกับโกบาเคียน สเปนเดอร์ และ โจนส์ (Ghobakian; Speller; & Jones. 1994) กับ บูน และเคิร์ตซ์ (Boone; & Kurtz. 1998) ที่กล่าวถึงคุณภาพการบริการว่ามีความสำคัญ เนื่องจากภาคธุรกิจบริการตลอด

ทศวรรษที่ผ่านมา ถือเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจโลก และเป็นภาคธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูง ดังนั้น บริษัทหรือองค์กร ห้างร้านต่าง ๆ ที่อยู่ในธุรกิจบริการจึงต้องพยายามสร้างคุณภาพการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคให้มากที่สุดเพื่อที่จะอยู่รอดในธุรกิจนี้ได้

คุณสมบัติสำคัญของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 340-342) กล่าวว่า การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์ของลูกค้านั้นแตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการยากลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือคู่แข่ง สามารถทำได้โดยการให้คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง มีหลักการดังนี้ คือ

1. บริการที่น่าเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้าซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด กับลักษณะการให้บริการแบบเสริม ได้แก่ บริการที่มีกิจกรรมเพิ่มเติมพิเศษให้ออกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป

2. การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่สนใจแต่ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์หรือตราสินค้า โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาดอื่นๆ

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovation features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งทั่วไป รวมถึงยังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า

สรุป คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจประเภทการบริการโดยการเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ คุณภาพการให้บริการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) ซึ่งโดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะให้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการทั้งสิ้น

การวัดคุณภาพการบริการ

พาราสูรามาน ซีเทมล์ และเบอรรี่ (Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1990: 30) กล่าวว่า ในการบริการขององค์กรต่าง ๆ มักประสบปัญหา ซึ่งมีสาเหตุมาจากความไม่ชัดเจนของบทบาทของการบริการ เป็นต้นว่าบริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานของการบริการมีมากเกินไปทำให้ผู้ให้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานโดยรวมทำให้บริการมีแนวโน้มในการจัดการน้อยและจำกัดการทำงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการจัดการมีน้อยเกินไป

จากสาเหตุดังกล่าวพาราสูรามาน และคณะ จึงได้ศึกษารูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่าง ๆ เช่น ธนาคาร อู่ซ่อมรถ สำนักงานบัญชี บริการซักแห้ง สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรมภัตตาคาร หน่วยควบคุมแมลง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดหลักความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก และเลือกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า “แบบจำลองช่องว่าง” (Gap Model) ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ (Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1985: 44-46)

1. ช่องที่ 1 (Gap 1) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้น ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่คาดหวังไว้และความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงานส่วนงานขององค์กร

1.3 สายการบังคับบัญชา มีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริหารชั้นสูง ทำให้ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่ให้อข้อมูลกลับไปยังผู้บริหารนั้นไม่มีคุณค่า

2. ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้ามีปัจจัย 4 ประการที่เกี่ยวข้องคือ

2.1 ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ชัดเจน

2.2 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้

2.3 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้งานบริการมาตรฐาน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันลูกค้าได้ว่าคุณภาพการบริการที่ให้บริการมีความสม่ำเสมอ

2.4 ไม่มีเป้าประสงค์โดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของลูกค้าและความคาดหวัง

3. ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ และการบริการจริงที่ให้กับลูกค้า จะมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้ คือ

3.1 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจนทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริการหรือผู้จัดการมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ

3.2 ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือการใช้เทคโนโลยี

3.3 บทบาทขัดแย้งของบุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

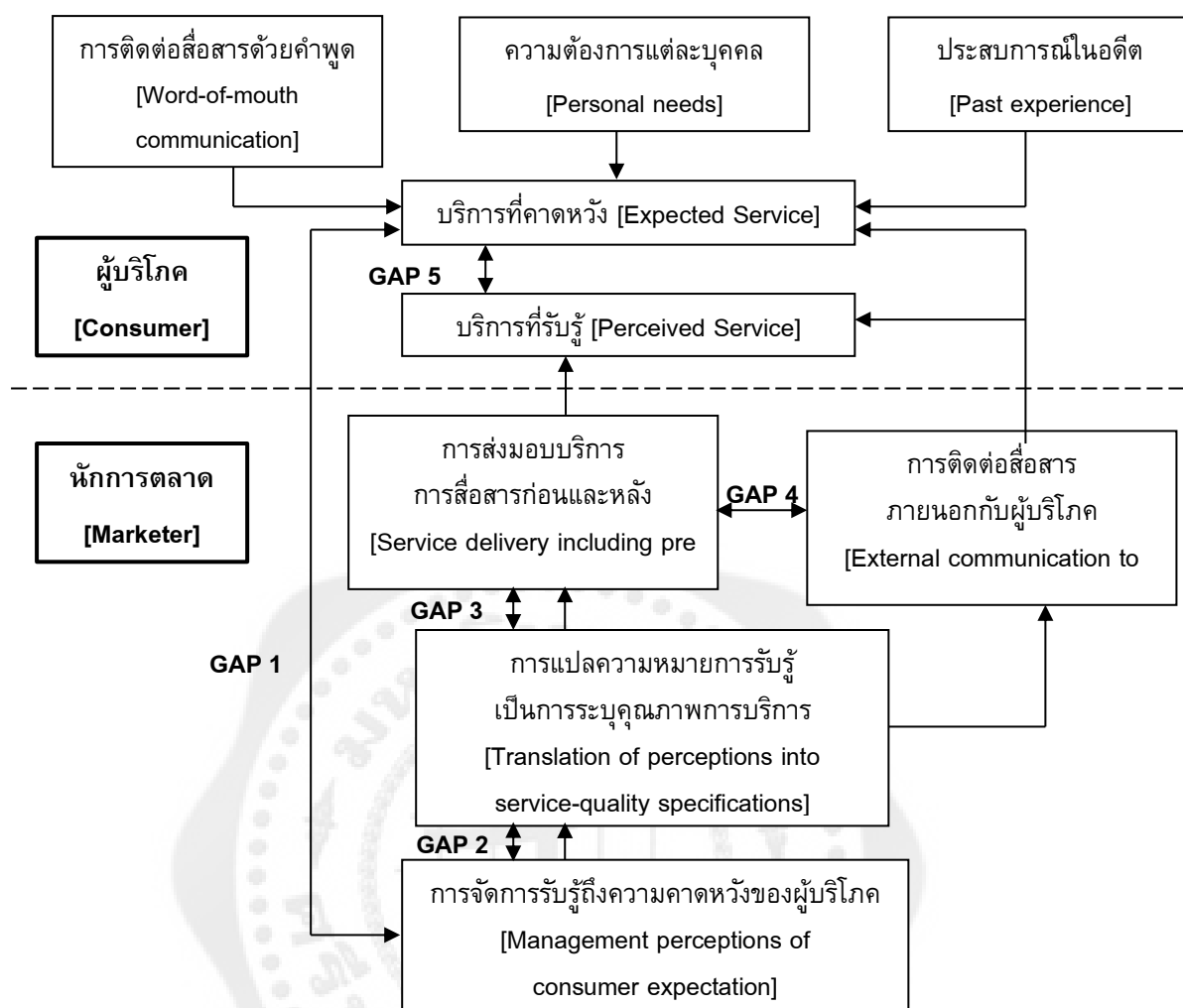
4. ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นจากการบริการจริงที่ให้แก่ลูกค้าและการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าในเรื่องของการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการที่ได้รับช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างคือ

4.1 ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

4.2 การให้คำสัญญาแก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป

5. ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) เป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และบริการที่ได้รับจริง

สรุป ช่องว่างเรื่องคุณภาพบริการจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบจะเป็นตัวตัดสินคุณภาพการบริการว่าสูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพการบริการและการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวังและการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ (Expected service-perceived service gap : P-E)



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองคุณภาพการบริการ

ที่มา: Parasuraman; Zeithaml; & Berry. (1985) "A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research" Journal of Marketing 49 (Full): 41-45

การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL (GAP 5)

พาราสูรามาน และคณะ (Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1985: 44-46) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ โดยเครื่องมืออาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 พวกเขาต้องการที่จะออกแบบให้เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภทและสามารถปรับเปลี่ยนได้เล็กน้อยตามความเหมาะสม ในธุรกิจการบริการจะให้ความสำคัญและยึดถือความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เป็นบรรทัดฐานในการวางแผนและการดำเนินการผลิตสินค้าหรือการบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ SERVQUAL มีที่มาจากการศึกษาวิจัยโดยเริ่มจากการทำ Focus-Group Interviews ในธุรกิจบริการ 4 ประเภท ได้แก่ บัตรเครดิต ธุรกิจซ่อมบำรุง ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจธนาคาร จุดประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือการค้นหาว่าอะไรคือวิธีที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพบริการที่แท้จริง ผู้บริโภคมีการกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการหรือไม่ หากผู้บริโภคมีการกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ ปัจจัยเหล่านั้นประกอบด้วยอะไรบ้าง และในประเภทของการบริการที่แตกต่างกันแต่ละประเภท ผู้บริโภคมีการกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันหรือไม่

ผลการศึกษาวิจัยพบว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพสูงหรือต่ำ โดยการ เปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงกับการบริการที่ผู้บริโภคคาดหวัง โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้า 4 ประการคือ

1. สิ่ง que ผู้บริโภคได้รับมาจากการบอกปากต่อปาก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความคาดหวังในบริการของลูกค้า
2. ความต้องการส่วนบุคคลซึ่งจะถูกกำหนดจากอุปนิสัยและสถานการณ์
3. ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค
4. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ พบว่าอัตราค่าบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่อยู่ภายใต้อิทธิพลของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และเป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดความคาดหวังของลูกค้า

การศึกษาวิจัยโดยการทำ Focus-Group Interviews ยังทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดคุณภาพบริการโดยทั่วไป 10 ประการได้แก่

1. ลูกค้าเข้าถึงการบริการ (Access) การบริการที่มอบแก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ไม่ให้ลูกค้าคอยนานทำเลต้องมีความเหมาะสมที่สะดวกสบายในการเดินทาง
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถที่จะอธิบายลูกค้าเข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ความชำนาญ และมีความสามารถในงานที่ให้บริการ
4. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรีและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความเหมาะสมและสม่ำเสมอ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถประเมินถึงคุณภาพการบริการ

10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่สร้างความแตกต่างในธุรกิจบริการ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง และ ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า

ข้อมูลจากการวิจัยโดยวิธี Focus-Group Interviews ในช่วงแรกได้ถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลเพิ่มทำการวิจัยในช่วงที่สองซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาเป็นเครื่องมือการวัดคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค การวิจัยในช่วงที่สองนี้เป็นการวิจัยโดยการสำรวจจากกลุ่มธุรกิจบริการ 5 กลุ่ม ได้แก่ ธุรกิจซ่อมบำรุงผลิตภัณฑ์ ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์ทางไกล ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจบัตรเครดิต ข้อมูลการสำรวจทั้งหมดได้ถูกนำมาวิเคราะห์และพัฒนาเป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการชื่อว่า SERVQUAL โดยเครื่องมือดังกล่าวแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นส่วนที่ใช้วัดความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ ส่วนที่สองเป็นคำถามเพื่อวัดคุณภาพบริการจริงที่ลูกค้ารับรู้ ชุดคำถามดังกล่าวพัฒนามาจากปัจจัยพื้นฐาน 10 ประการ ซึ่งผู้บริโภคใช้ในการกำหนดคุณภาพบริการ ได้แก่ การเข้าถึง การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีอัธยาศัย ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนอง ความปลอดภัย ความเป็นรูปธรรม และการเข้าใจลูกค้า โดยผู้วิจัยได้สร้างชุดคำถาม 97 รายการ เพื่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ทั้ง 10 ด้าน แต่ละคำถามให้คะแนนโดยระบบ Sever-point Likert Scale ผลคะแนนที่ได้จะถูกนำมาคำนวณ โดยนำคะแนนจากคุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ลบด้วยคะแนนคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง ผลจากลบจะทำให้ได้คะแนนที่แตกต่างกันตั้งแต่ +6 ถึง -6 คะแนน ผลคะแนนที่สูงหมายถึงคุณภาพการบริการตามความรับรู้ของผู้บริโภคอยู่ในระดับสูง และจากการใช้

วิธีการทางสถิติหลายวิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้สามารถลดจำนวนคำถามลงถึง 2 ใน 3 ของคำถามทั้งหมด และสามารถรวมปัจจัยด้านที่มีความเหลื่อมล้ำกันหรือมีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกัน ทำให้คงเหลือปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 5 ด้าน จากปัจจัยพื้นฐาน 10 ด้าน

พาราสุรามาน และคณะ (พรรณี วรานุกุลศักดิ์. 2546:15; อ้างอิงจาก Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1990:25) กล่าวว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่และบุคลากร
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพถูกต้องและแม่นยำ
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) ความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออก ทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา และความปลอดภัยเข้าด้วยกัน)
5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ (เป็นการรวมปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ การสื่อสารและความเข้าใจเข้าด้วยกัน)

การกำหนดปัจจัยคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ (Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1989: 129) เมื่อมีความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีมากกว่าความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับการรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคหวัง และผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความแตกต่างระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น (Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1990: 133)

สรุปได้ว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเกิดจากการวิจัยศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบ โดยสัมภาษณ์ลูกค้าในธุรกิจบริการหลายประเภท งานวิจัยในช่วงแรกซึ่งเป็นการวิจัยคุณภาพซึ่งได้ข้อสรุปว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่ผู้บริโภคคาดหวังหรือปรารถนา นอกจากนี้การวิจัยยังช่วยให้ทราบถึงปัจจัยโดยทั่วไปซึ่งผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ 10 ด้านและการวิจัยช่วงที่สองซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณทำให้สามารถรวมปัจจัยบางด้านซึ่งมีความสัมพันธ์กันเข้าไว้ด้วยกันด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ จนในที่สุดก็ได้พัฒนาจนได้เครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อวัดความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้และการเข้าถึงจิตใจ ปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการ โดยผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเมื่อระดับความรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ หากระดับความรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ก็จะเป็นการบริการที่ทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจเหนือกว่าระดับที่คาดหวัง แต่เมื่อระดับความรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่าน้อยกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ผู้บริโภคจะรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการ

ระดับคุณภาพการบริการ

ในการซื้อสินค้าบริการแต่ละครั้งลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าบริการได้อย่างแท้จริงดังนั้นลูกค้ามักจะใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการ (Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1998) ได้มีการพัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในปี 1998 และสร้างเครื่องมือชุดคุณภาพการบริการจำแนก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพมีปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ วัสดุ และบุคคล ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้านั้น ช่วยให้ลูกค้ารู้ว่าพนักงานมีความตั้งใจให้บริการเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจงานบริการจากลูกค้า

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) พนักงานมีหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการลูกค้าทันที ลูกค้าได้รับการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับการบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความสนใจแก่ผู้ให้บริการ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานวัดคุณภาพบริการดังกล่าวนี้มีชื่อเรียกว่า “SERVQUAL”

ตาราง 1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ

ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ	ลักษณะภายนอก	ความเชื่อถือได้	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ความมั่นใจได้	การเอาใจใส่
ลักษณะทางกายภาพ					
ความน่าเชื่อถือ					
การตอบสนอง					
ความสามารถ					
ความมีมารยาท					
ความน่าศรัทธา					
ความปลอดภัย					
การเข้าถึงบริการ					
การสื่อสาร					
ความเข้าใจ					

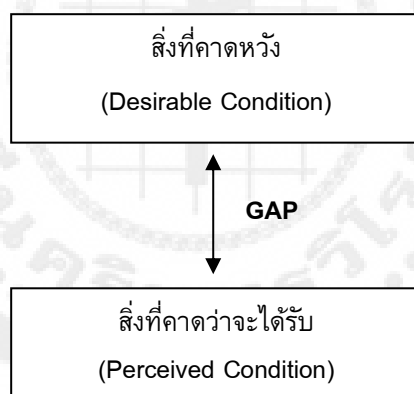
ที่มา: Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; & Berry.L.L. (1990). *The customer view of service quality, "Delivering Quality Service"*.

สรุป SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพบริการตามความคาดหวังของลูกค้าและการได้รับบริการเหล่านี้จริง โดยถ้า ($ES < PS$) ผู้บริโภคไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการและ ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกประทับใจในการบริการที่เขาได้รับ ซึ่งมีมากกว่าความคาดหวัง

วิธีประเมินคุณภาพในการให้บริการ

แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพให้บริการการบริโภคสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคแต่ละคนมีความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการอยู่ที่ระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งในความเป็นจริงผู้ให้บริการอาจผลิตสินค้าหรือให้บริการที่แตกต่างกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นได้ทั้งในกรณีพอดีหรือสูงกว่าความคาดหวัง ทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง และกรณีบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ลูกค้าคาดหวังทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพต่ำไปด้วย โจเซฟและบลานตัน (Joseph; & Blanton. 2000: 32) แสดงแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น คือ สิ่งที่คุณค่าคาดหวังจากผู้ให้บริการรวมเรียกว่าสิ่งที่คาดหวัง (Desirable Condition) ในขณะที่สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากผู้ให้บริการรวมเรียกว่าสิ่งที่ได้รับ (Perceived Condition) โดยคุณภาพของสินค้าหรือบริการสามารถประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ

การประเมินคุณภาพการบริการจะประเมินความรับรู้ของผู้บริโภค โดยการรับรู้คุณภาพจากการบริการของผู้บริโภคจะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการนั้นๆ กับการบริการที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของผู้บริโภค



ภาพประกอบ 3 แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพ

ที่มา: Joseph; & Blanton. 2000: 32 อ้างถึงใน คณิตา สารัญพงษ์, 2551

เป้าหมายหลักของการให้บริการ คือ พยายามลดความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับให้น้อยที่สุด เพราะการจัดการบริการที่สูงกว่าระดับที่ลูกค้าต้องการเป็นการเพิ่มภาระต่อผู้ให้บริการ ในขณะที่การบริการที่ต่ำกว่าระดับที่ลูกค้าต้องการอาจทำให้ลูกค้าไม่พอใจ จากแนวคิดดังกล่าวเมื่อนำมาผสมผสานกับกระบวนการให้บริการ ทำให้สามารถประเมินคุณภาพการให้บริการได้ด้วยค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ โดยใช้ดัชนีวัดคุณภาพที่

เหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการประเมิน และยังสามารถวิเคราะห์ถึงข้อบกพร่องในกระบวนการการให้บริการว่ามีสาเหตุจากขั้นตอนใดของการให้บริการ

มิติเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ (Dimensions of service Quality)

กรอนรูส (Gronroos, 1990) กับพาราสุรามาน และเบอรี่ (Parasuraman; & Berry, 1990) กล่าวว่า ลูกค้าตัดสินคุณภาพของบริการที่เขาซื้อหามาด้วยมิติหลายอย่าง มิติจำนวนหนึ่งด้านคุณภาพของบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งเห็นได้จากผลการศึกษาอุตสาหกรรมหลายประการ ดังนี้

ตาราง 2 มิติเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ

1. เป็นรูปธรรม	รูปร่างของเครื่องอำนวยความสะดวกส่วนที่เป็นรูปธรรม เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสาร
2. ความเชื่อถือได้	ความสามารถในการผลิตบริการตามข้อตกลงโดยสามารถไว้วางใจได้ และถูกต้อง
3. ปฏิกริยาตอบรับ	ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและจัดหาบริการให้ทันที
4. ความไว้วางใจ	ความรู้และความสุภาพของพนักงานและความสามารถที่จะทำให้เกิดความเชื่อใจ และทำให้เกิดความมั่นใจด้วย
5. การเอาใจเขาใส่ใจเรา	ความสนใจที่จะแก้ลูกค้า การให้ลูกค้าเป็นคน "พิเศษ" ที่บริษัทเสนอให้แก่ลูกค้าของเขา

ที่มา: Gronroos, C. (1990). Service Management and Marketing. The Nature of Service and Service Quality. Stockholm University, Sweden., Berry and Parasuraman. (1990). Delivery quality service: balancing customer perceptions and expectation. New York: A Division of Macmillan, Inc.

มิติด้านคุณภาพตามภาพประกอบนี้ ใช้ได้โดยเฉพาะกับธุรกิจที่ขายบริการ แต่ทว่าส่วนใหญ่ของมิติดังกล่าวใช้ได้ในการตัดสินใจบริการ อันเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของส่วนผสมผลิตภัณฑ์ (Product mix) ด้วยเช่นกัน ดังจะเห็นได้ในมิติด้านปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมของระบบการส่งมอบ เช่น ความเชื่อถือได้ และปฏิกริยาตอบรับกับองค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การเอาใจใส่ และระดับของความไว้วางใจ

4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษ “Satisfaction” หมายถึง ความรู้สึกดีในระดับที่ต้องการ และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความ ความหมายและความสรุปได้ดังนี้

มอร์ส (Morse. 1958: 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดเหล่านั้นก็เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์ต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็จะน้อยลงหรือหมดไปทำให้เกิดความพึงพอใจ

เชฟแมน และคานุก (Schiffman; & Kanuk. 2010: G-12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สัมพันธ์กับความคาดหวังที่บุคคลคิดไว้

คอตเลอร์ (Kotler. 1997: 47) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's perceived performance) กับความคาดหวังของบุคคล (Person's expectation) ดังนั้น ระดับความพึงพอใจ จึงเป็นความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ และความคาดหวัง ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้างๆเป็น 3 ระดับ ด้วยกัน และลูกค้ารายใดรายหนึ่ง อาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานหรือข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ (Satisfaction) แต่ถ้าเกินความคาดหวัง ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539: 19-20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า ภาวะการแสดงถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การซื้อ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

มิลเลต (ณัฐวุฒิ มณีสวรรณ. 2543: 18; อ้างอิงจาก Millet. 1954: 397-400. *Management in the public service*) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Service Satisfaction) โดยพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้บริโภค

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง ต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสามารถจะหาหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุป ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข หรือพอใจที่เกิดจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการที่บุคคลคาดหวังไว้

ความสำคัญของความพึงพอใจ

พิภพ อุดร (2537: 22-23) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการการปฏิบัติและประเมินผล

ดนัย เทียนพุฒ (2543: 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะช่วยส่งผลต่อกำไรกับธุรกิจ ใน 4 หนทางด้วยกัน คือ

1. เพิ่มโอกาสในการซื้อซ้ำ

2. สร้างการส่งเสริมการขายเชิงบวกแบบปากต่อปาก

3. เพิ่มการจ่ายเพิ่มขึ้นในขณะที่ทำการซื้อของลูกค้า

4. มีผลต่อกระแสเงินสดหมุนเวียน

สรุป ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พอใจ ชอบใจ ของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ (2548: 173) กล่าวว่า เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ได้แก่

1. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเองหรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเช่นคำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนโฆษณาเป็นต้นในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการทางการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

2. ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลที่ได้รับจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น เกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับสิ่งในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้องต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดเป็นการยืนยันความไม่ถูกต้องและเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้

3. ความพึงพอใจ เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามุมมองมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น-ลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไป

สรุป ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการมี 3 ลักษณะคือ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง และความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548: 176) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความรักและความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของงานบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ค่าบริการนี้จะถูกหรือแพง ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย
3. สถานที่บริการ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่บริการลดลงไปได้ เป็นต้น
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ประกอบการบริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป
5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการโดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ประกอบการบริการจะต้องทำให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย
7. กระบวนการบริการ ผู้ประกอบการบริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการ

ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

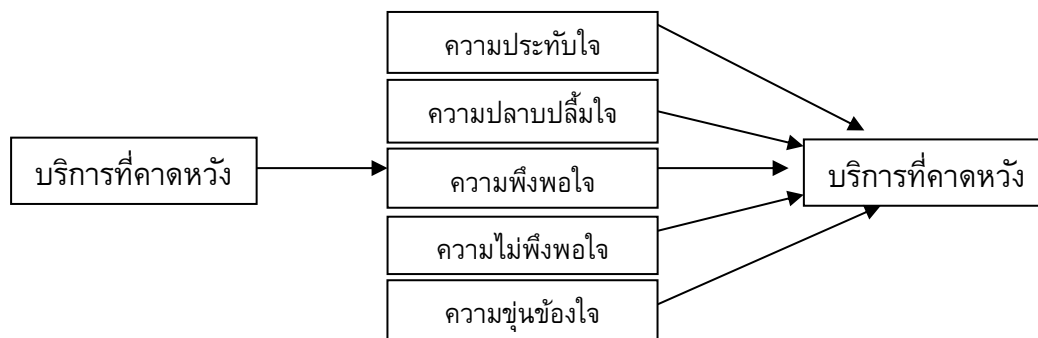
นปภา พิสิฐมุกดา (2551: 29) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มากอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง
2. การสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการ และหลังการรับบริการ จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถที่จะวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตรีดิพลวินัย (2538: 5) กล่าวว่า ผู้รับบริการย่อมมีความคาดหวังในการรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการ ได้ประสบการณ์สถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการ และแสดงออกเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความยินดีมีสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ห้องอาหารแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยสายการบินถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้ม หรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้าที่กำหนดให้รับรางวัล สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวังในการบริการนั้นๆ ซึ่งสามารถกำหนดระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ ดังภาพประกอบนี้



ภาพประกอบ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา: จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543). จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.

5. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้นๆ (Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1988: 16) ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552: 129) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้า (Consumer expectation) เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการหรือคาดหวังว่าจะได้รับจากผลิตภัณฑ์ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ เช่น จากเพื่อน จากนักการตลาดและจากข้อมูลคู่แข่ง เป็นต้น ถ้าผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้านี้ก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้านี้ก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมากถ้านักการตลาดนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เกินความเป็นจริง จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความคาดหวังในผลิตภัณฑ์นั้นสูงเกินจริง และเมื่อผู้บริโภคพบว่าการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์นั้นต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความไม่พอใจ ดังนั้นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จคือการนำเสนอผลิตภัณฑ์ตามผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ซื้อ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total customer satisfaction) ไม่ควรสร้าง

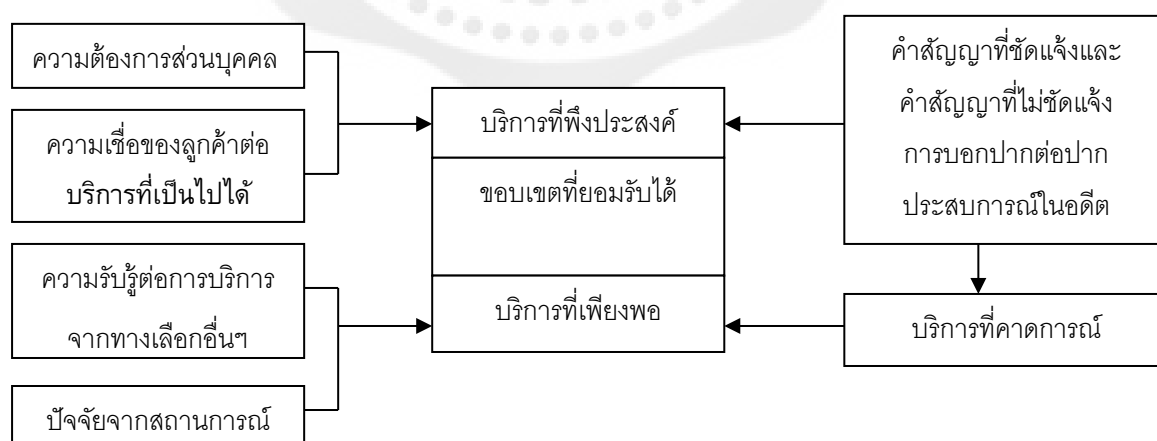
ความคาดหวังให้กับลูกค้าสูงจนเกินไป แต่ควรหาวิธีการที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจพึงพอใจอย่างมาก หรืออย่างน้อยที่สุดก็ควรทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

สมิต สัชฌกร (2550: 71-73) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ ผู้รับบริการทุกคนก็ต้องการบริการขั้นหนึ่ง คือ สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้รับบริการให้ความสนใจ เอาใจใส่ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องและถูกใจ ที่สำคัญคือ รวดเร็วตั้งใจไม่ต้องรอคอย

วิทยา ด่านธำรงกุล (2547: 25) ได้ให้ความหมายความคาดหวัง (Expectations) คือ ความเชื่อของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่จะได้รับ ซึ่งลูกค้าใช้เป็นมาตรฐานหรือตัววัดคุณภาพบริการของกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ถ้าลูกค้าเชื่อว่าจะได้รับการบริการแบบหนึ่ง แล้วปรากฏว่าได้รับการแบบที่คาดหวังจริงๆ ก็จะนำมาซึ่งความพอใจ ยิ่งถ้าได้รับการแบบเกินความคาดหวังจะยิ่งสร้างความประทับใจมากยิ่งขึ้น แต่ในทางตรงข้ามถ้าบริการที่ได้ต่ำกว่าความคาดหวัง ก็จะสร้างความผิดหวังให้ลูกค้า และทำให้ลูกค้าประเมินบริการต่ำลง ดังนั้นความคาดหวังจึงทำหน้าที่เป็นเสมือนไม้บรรทัดวัดคุณภาพบริการที่มีความสำคัญยิ่งยวดต่อการให้บริการ

องค์ประกอบของความคาดหวัง (The component of customer expectation)

คริสโตเฟอร์ และคณะ (Christopher; Vandermerwe; & Lewis. 1996: 125-128) ความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์, บริการที่เพียงพอ, บริการที่คาดการณ์ และขอบเขตที่ยอมรับได้ ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และบริการที่เพียงพอ



ภาพประกอบ 5 ระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ

ที่มา: d: The Service Quality Handbook .

บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ หรือปรารถนาที่จะได้รับระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อถือของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าลูกค้าต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตน แต่ลูกค้าก็จะไม่คาดหวังอย่างไร้เหตุผล เนื่องจากพวกเขาเข้าใจดีว่าบริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีระดับความคาดหวังต่อการบริการอีกระดับหนึ่ง คือ ระดับของการบริการที่เพียงพอ (Adequate service) ซึ่งหมายถึงระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจากความรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่นๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่าในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลายๆ ทาง ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการก็จะสูง ในขณะเดียวกันถ้าลูกค้ารู้สึกว่าไม่มีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่นๆ ไม่สามารถให้บริการได้ ความคาดหวังของลูกค้าก็จะต่ำลง

ระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียง จะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจน และคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้า และจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าต่อการรับบริการ พบว่าลูกค้าจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ต่อผู้ให้บริการรายต่างๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันแตกต่างกัน เช่น ในธุรกิจร้านอาหาร ลูกค้าคาดหวังต่อการบริการของภัตตาคารแตกต่างไปจากความคาดหวังต่อร้านฟาสต์ฟูดส์ สำหรับร้านฟาสต์ฟูดลูกค้าจะคาดหวังในเรื่องการได้รับอาหารถูกต้องตามคำสั่ง ความรวดเร็วในการทำอาหาร การเสิร์ฟในอุณหภูมิที่ถูกต้อง และสภาพแวดล้อมที่สะอาด แต่ลูกค้าคาดหวังมากกว่านั้นเมื่อรับบริการจากภัตตาคาร เล่น ลูกค้าจะคาดหวังถึงบรรยากาศที่ดี พฤติกรรมในการบริการของพนักงาน วิธีในการเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น

บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) คือระดับของการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้ากับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดการณ์จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ (Adequate service) หากลูกค้าคาดการณ์ว่าจะได้รับบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ว่าจะได้รับการบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ลดลง ระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ก็จะน้อยลงด้วย เช่น การเข้าแถวยาวๆ เพื่อรอซื้อชมบัตรภาพยนตร์เป็นเวลา 15 นาที ในวันหยุด ไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับบริการที่ต่ำกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้า

คาดหวังไว้ว่าจะต้องมีคนมารอแถวมากในวันหยุด แต่ลูกค้ารู้สึกว่าการเข้าแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ในวันธรรมดาเป็นเวลา 10 นาที เป็นการบริการที่ต่ำกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดการณ์ว่าวันธรรมดามีคนมาชมภาพยนตร์ไม่มากนัก

เมื่อแบ่งแยกระดับบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับบริการที่พอเพียง จะได้ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับการบริการที่เพียงพอคือ ระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ลูกค้าก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจในการบริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับบริการที่เพียงพอก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและพึงพอใจ การบริการที่เหนือกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั่นเอง

ความคาดหวังเป็นทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมายที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งความคาดหวังของแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่มเป้าหมายจะผันแปรต่างกัน อันเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หากได้รับการตอบสนองตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในตราสินค้าหรือบริการที่เขาได้รับ

ลักษณะความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

วิทยา ด้านธำรงกุล (2547: 26) มีผู้เชี่ยวชาญได้ศึกษาพบว่าความคาดหวังต่องานบริการของลูกค้ามีอยู่ 2 ประเภท คือ

1. ความคาดหวังในบริการที่พึงปรารถนา (Desired Service) เป็นบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่ากิจการควรมีหรือควรจัดหาให้ได้ และลูกค้าคาดหวังจะได้รับ

2. ความคาดหวังในบริการขั้นต่ำ (Adequate Service) คือบริการที่อย่างน้อยที่สุดต้องได้รับการบริการอย่างนี้แม้ไม่ได้บริการในระดับที่พึงปรารถนา แต่บริการขั้นต่ำ หรืออย่างน้อยที่ลูกค้าต้องการและยอมรับได้คือ เมื่อเกิดแล้วสามารถควบคุมไม่ให้ลุกลามต่อไปได้

สมิต สัจฉกร (2550: 66-73) การให้บริการเพื่อสร้างความพอใจต้องตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจ อาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวของผู้รับบริการ ตั้งสมมติฐานว่าผู้ให้บริการจะต้องรู้เอง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากกว่าจะพิจารณาจากสิ่งใด ซึ่งผู้ติดต่อทุกคนจะต้องคิดคำนึงความต้องการคล้ายๆ กันดังนี้

1. สถานที่ไปมาสะดวก ทำเลที่ตั้งของหน่วยงานร้านค้า และบริษัท ตลอดจนสถานที่ทำการ จะต้องคำนึงถึงสถานที่ตั้ง ว่ามีความสะดวกเหมาะสมต่อการติดต่อมากน้อยเพียงใด จึงมีการ

คิดถึงหลักการเก่าแก่ของจีนเรื่องฮวงจุ้ย ให้มีทิศทางของลมและน้ำดี ถ้าจะว่าไปแล้วคนทั่วไปก็คิดได้ว่าต้องให้ลมเย็นพัดผ่านสบาย และน้ำไม่แล้ง ไม่ท่วม

2. มีการกล่าวต้อนรับทักทาย การทักทายที่มีคำพูดไพเราะ และมีน้ำเสียงชวนฟังด้วยความจริงใจจะทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำใจ จะพบว่า การกล่าว "สวัสดีค่ะ" เป็นการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า สร้างความประทับใจในการเริ่มต้น

3. มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ ทุกคนต้องการมีความสำคัญ มีผู้เอาใจใส่ดูแลทั้งด้วยการพูดและการกระทำ ถ้าผู้มาติดต่อพบกับการต้อนรับอย่างเย็นชา ไม่กระตือรือร้น ย่อมจะผิดหวังตั้งแต่ต้น ความรู้สึกยินดีที่ผู้มาติดต่อย่อมจะเลือนหายไป ผู้ให้การต้อนรับจึงไม่ควรทำร้ายจิตใจด้วยการทำลายความคาดหวังของผู้มาติดต่อ ควรจะสบตา与客户หรือมองหน้าเมื่อพูดกับเขา

4. สนใจตอบคำถาม ผู้มาติดต่อโดยทั่วไปจะต้องการข้อมูลต่างๆ จึงมักจะมีคำถามมากมาย ผู้ให้การต้อนรับ ซึ่งเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมาตลอดวัน มักจะเบื่อหน่ายการตอบคำถามซึ่งอาจจะเป็นคำถามซ้ำๆ กัน แต่เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ให้การต้อนรับจึงสมควรสนใจฟังคำถามเพื่อรับรู้ความต้องการและให้คำตอบที่ถูกต้องสมบูรณ์

5. มีท่าทีแสดงออกที่สุภาพ ผู้มาติดต่อทุกคนชอบบริการที่สุภาพนุ่มนวล ซึ่งมีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมของคนบางกลุ่มที่นิยมปฏิบัติกันเฉพาะถิ่น และกิจกรรมการบริการที่สุภาพนุ่มนวลนี้เองทำให้ต่างชาติชื่นชมเป็นอย่างมาก

6. พูดด้วยน้ำเสียงชัดเจนไพเราะ ผู้มาติดต่อต้องการทราบเรื่องจึงควรพูดให้ชัดเจน ด้วยน้ำเสียงไพเราะชวนฟัง ไม่ควรพูดดัดเสียง หรือตั้งใจที่จะให้มีน้ำเสียงหวานจับใจแบบนักร้อง ควรพูดในลักษณะท่วงทำนองการสนทนาไม่ต้องจิบปากจิบคอ

7. มีความเป็นกันเอง ผู้มาติดต่อชอบความเป็นกันเอง แต่ไม่ใช่ถึงขั้นถือวิสาสะเห็นเป็นเพื่อนเล่น ลูกค้าประจำชอบให้จำเขาได้และจำเรื่องราวที่ติดต่อไว้ครั้งก่อนๆ ได้ ถ้าเป็นห้องอาหาร โรงแรม หรือภัตตาคาร ผู้ต้อนรับรู้ว่าชอบห้องอาหารไทย จีน ฝรั่งเศสญี่ปุ่น และนำไปถูกต้อง รวมทั้งช่วยสั่งอาหารจานโปรดได้ด้วยจะพอใจมาก

8. ถามความประสงค์และให้คำแนะนำ ผู้มาติดต่อซึ่งเพิ่งมาเป็นครั้งแรกจะต้องระมัดระวัง ไม่อวดรู้หรือเดาว่าจะติดต่อเรื่องอะไร ควรจะต้องถามความประสงค์ และตั้งใจรับฟังด้วยความสงบ ถ้าได้ยินไม่ถนัดจะต้องกล่าวทวนและขอให้ลูกค้ายืนยันความถูกต้องด้วยคำพูดที่เหมาะสมและถ้ามีความสะดวกหรือเหมาะสมใดๆ อาจพูดเสนอให้พิจารณา แต่ถ้าลูกค้าไม่ต้องการก็อย่าคะยั้นคะยอ

6. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

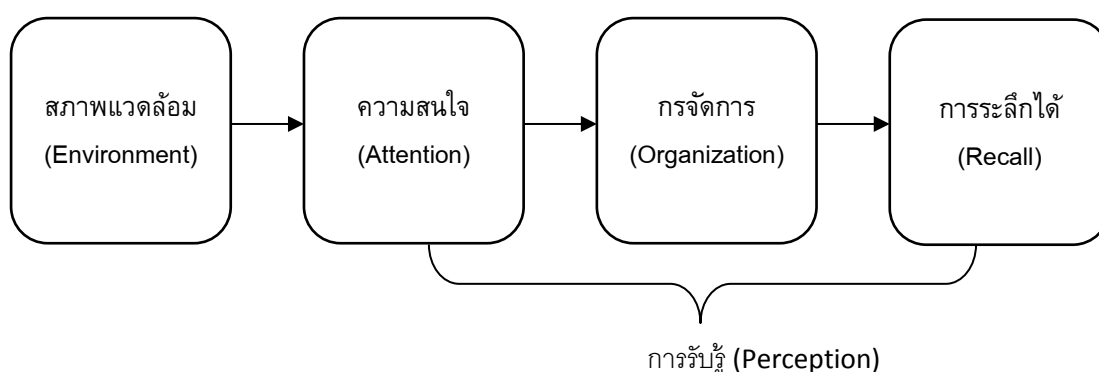
ความหมายของการรับรู้

เซฟแมน และคานุก (Schiffman; & Kanuk. 2000: 146) กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือก การประมวลผลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมาให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา

บรยงค์ โตจินดา (2543: 287) ให้ความหมายการรับรู้ว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับ ตีความและตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม คือ การรับข้อมูลและการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร ความสนใจและประสบการณ์จึงสามารถทำให้แปลความถูกต้อง

روبบิน (Robbins. 2003: 124) กล่าวว่า การรับรู้ (Perceptions) หมายถึง กระบวนการที่ปัจเจกบุคคลจัดระบบหรือตีความสิ่งที่ประสาทสัมผัสได้ เพื่อให้ความหมายให้กับสภาพแวดล้อมของสิ่งนั้นๆ

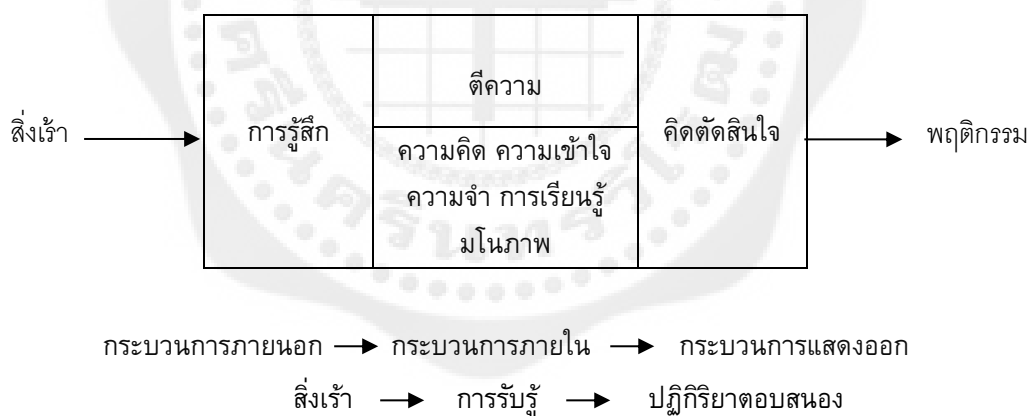
วีกเนอร์ และฮอลเลนเบค (Wagner; & Hollenbeck. 2005: 72) กล่าวว่า การรับรู้คือ กระบวนการที่ปัจเจกบุคคลเลือก (Select) จัดการ (Organize) เก็บ (Store) และรับ (Retrieve) ข้อมูลซึ่งมีกระบวนการสำคัญ โดยส่วนใหญ่แล้วคนเรามักจะมีความเชื่อมั่นในประสาทสัมผัสของตนเองในบางครั้งอาจทำให้เกิดความเชื่อว่ามีสิ่งที่มีสัมผัสหรือรับรู้ คือ ความเป็นจริง (Reality) ความเชื่อในลักษณะดังกล่าวอาจก่อให้เกิดปัญหาได้โดยเฉพาะกรณีที่การที่สิ่งรับรู้และความเป็นจริงของวัตถุมีความแตกต่างกันมาก ซึ่งจะนำไปสู่โอกาสที่จะเกิดความเข้าใจผิดความสับสนและความขัดแย้งภายในองค์กร (Wagner; & Hollenbeck. 2005: 73) ในขั้นตอนแรกของกระบวนการรับรู้ คือ ความสนใจเอาใจใส่ เป็นขั้นตอนที่ข้อมูลทั้งหมดถูกกรอง ดังนั้นจะมีบางส่วนผ่านเข้ามาในระบบ ขั้นตอนนี้จึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากเพราะเนื่องจากข้อมูลใดที่ไม่ได้ผ่านการกรองก็จะไม่ได้ถูกนำมาเข้าสู่การตัดสินใจ แม้ว่าข้อมูลที่ผ่านการกรองในขั้นตอนแรกแล้วแต่ข้อมูลที่ยังมีจำนวนมากมหาศาล ดังนั้นขั้นตอนการจัดการจะทำหน้าที่จัดการกับข้อมูลจำนวนมากและสลับซับซ้อนให้มีความง่ายขึ้น ภายหลังที่ข้อมูลต่างๆ ถูกจัดการให้ง่ายขึ้นข้อมูลดังกล่าวก็จะถูกจัดเก็บและดึงข้อมูลออกมาใช้ ซึ่งในบางครั้งข้อมูลบางส่วนอาจมีการสูญหายไปบ้างในกระบวนการจัดเก็บรายการดึงข้อมูล



ภาพประกอบ 6 กระบวนการรับรู้ของ Wagner and Hollenbeck

ที่มา: J.A. Wagner & J.R. Hollenbeck. (2005). *Organizational Behavior Securing: Competitive Advantage*. 73.

กันยา สุวรรณแสง (2540: 129) เสนอว่า กระบวนการรับรู้ประกอบด้วย 3 กระบวนการหลัก คือ (1) กระบวนการภายนอกหรือสิ่งเร้า (2) กระบวนการภายในหรือการรับรู้ และ (3) กระบวนการแสดงออกหรือปฏิกิริยาตอบสนอง



ภาพประกอบ 7 กระบวนการรับรู้ของกันยา สุวรรณแสง

ที่มา: กันยา สุวรรณแสง. (2540). *จิตวิทยาทั่วไป*. หน้า 129.

จากภาพการสัมผัสเป็นบันไดขั้นแรกของการรับรู้ เมื่อร่างกายรับรู้ผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 ก็เกิดการดีความ โดยอาศัยความคิด ความเข้าใจ ความจำการเรียนรู้และมโนภาพ หลังจากนั้นก็ทำการตัดสินใจและแสดงออกปฏิกิริยาตอบสนองโดยแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ออกมาซึ่งปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ของปัจเจกบุคคลประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Factors in situation) ได้แก่ เวลา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพแวดล้อมทางสังคม
2. ปัจจัยด้านตัวผู้รับรู้ (Factors in perceiver) ได้แก่ ทัศนคติ (attitudes) แรงขับ (motive) ความสนใจ (interests) ประสบการณ์ (experience) และความคาดหวัง (expectation)
3. ปัจจัยด้านเป้าหมาย (Factors in target) ได้แก่ ความใหม่ (novelty) การเคลื่อนไหว (motion) เสียง (sound) ขนาด (size) ภาพด้านหลัง (background) ความใกล้ไกล (proximity) และความเหมือน (similarity) (Robins. 2003: 124.)

กระบวนการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2515: 83) ได้กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบไปด้วย

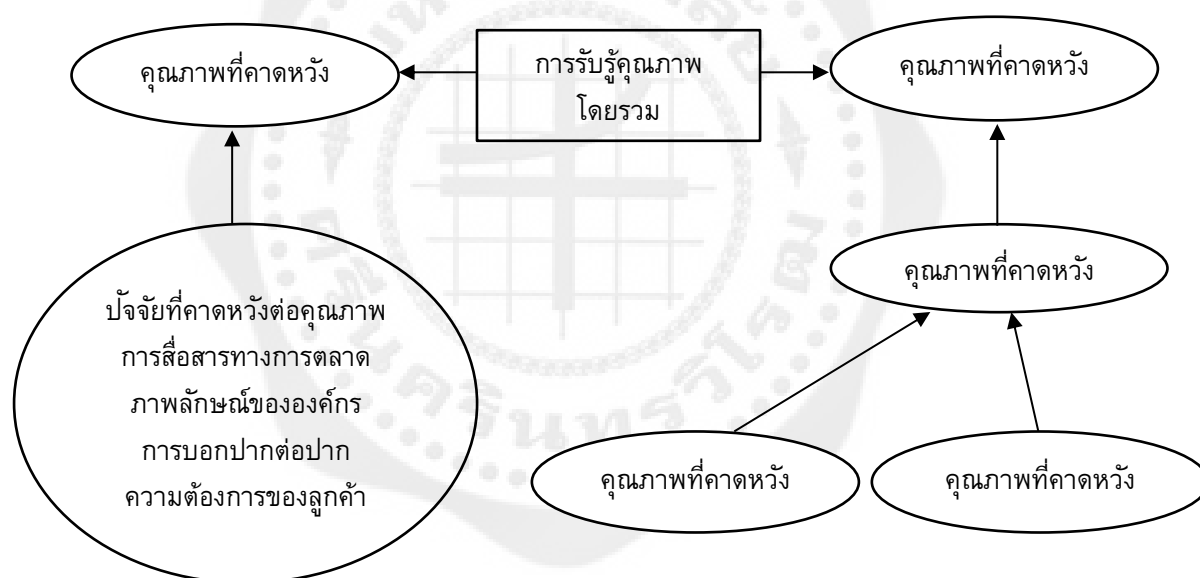
1. การสัมผัส หรืออาการสัมผัส คนเรารับรู้สิ่งเร้าโดยทาง หู ตา จมูก ลิ้น และผิวหนัง อวัยวะเหล่านี้เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำคัญในการรับสัมผัสแล้วส่งต่อไปเป็นประสบการณ์ทางสมอง เพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อไป
2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าและการรับรู้ ตามปกติบุคคลมักเกิดการรับรู้ได้โดยไม่ต้องสัมผัสสิ่งเร้าทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องมาจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับการรับรู้และเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมสะสมกันเรื่อยมา จนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจได้ทันที แม้ว่าจะสัมผัสสิ่งเร้าเพียงบางส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้การจัดระเบียบของสิ่งเร้า ทำให้มองเห็นภาพส่วนรวมได้ชัดเจน
3. การแปลความหมายของการสัมผัสกับการรับรู้มักดำเนินไปคู่กับการรับสัมผัสเสมอ ถ้าเรารู้จักเร้าด้วยสิ่งที่ไม่เคยพบเห็นมาก่อน เรามักแปลความหมายโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้ว
4. ประสบการณ์เดิมกับการรับรู้ ในการแปลความหมายหรือตีความหมายของความรู้สึกจากการสัมผัส เพื่อให้เป็นการรับรู้ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น บุคคลจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิมหรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง

การรับรู้คุณภาพการบริการ

แอนชัน และแวนราอิจ (Antioned; & Van Raaij. 1988) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า สินค้าหรือบริการจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อความต้องการของลูกค้าตรงกับ ความคาดหวังที่ตั้งไว้ การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อสินค้าหรือการบริการลูกค้าจะทำการพิจารณาจาก

ความเหมาะสมของการใช้งาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความถี่ในการเสียค่า และบริการหรือสินค้าจะมีคุณภาพเมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อสินค้าหรือบริการนั้น

กรอนรูส (Gronroos. 1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพล การสื่อสารทางตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะหาอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา



ภาพประกอบ 8 การรับรู้คุณภาพโดยรวม

ที่มา: Gronroos, C. (1988) :Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality. Review of Business 3 (New York : St. John's University Press): No.3.

กรอนรูส (Gronroos. 1990) ได้กล่าวถึงเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

2. ทศนคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที

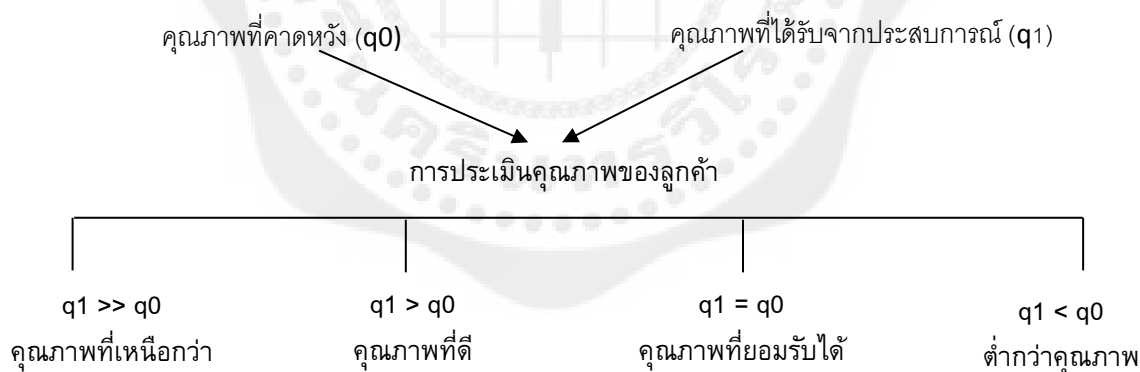
3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการ ประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

สมิท และฮุสตัน กล่าวว่า มีผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าหลังจากที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ 4 ประการ คือ ต่ำกว่าคุณภาพ คุณภาพยอมรับได้ คุณภาพดี และคุณภาพที่เหนือกว่า



ภาพประกอบ 9 ทางเลือกการประเมินคุณภาพ

ที่มา: Smith, R. & Huston, M. (1983): *Script-Based Evaluations of Satisfaction with Service*. Berry, L.L; Shostack, G.L; & Upah, G., eds., *Emerging Perspectives on Service Marketing*. Chicago: American Marketing Association.

จากภาพประกอบ สามารถแปลผลทางเลือกการประเมินคุณภาพของลูกค้า ได้ดังนี้

1. ต่ำกว่าคุณภาพ แสดงถึงการรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ของลูกค้าน้อยกว่าความคาดหวังไว้ เป็นผลทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในบริการที่ได้รับ
2. คุณภาพที่ยอมรับได้ แสดงถึงลูกค้ารับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ได้เท่ากับความคาดหวังไว้ ถ้าผู้ให้บริการทำให้ลูกค้ามีความสุขกับการใช้บริการ คุณภาพที่ระดับนี้อาจจะไม่พอเพียง
3. คุณภาพที่ดี แสดงถึงการรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์สูงกว่าความคาดหวังซึ่งเป็นผลให้ลูกค้าสนใจที่จะยังใช้บริการต่อไป และมากกว่านั้นยังก่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากไปยังลูกค้ากลุ่มอื่น
4. คุณภาพเหนือกว่า แสดงถึงการรับรู้คุณภาพจากประสบการณ์ที่เกินกว่าความต้องการจริงของลูกค้า ซึ่งทำให้เกิดความประทับใจในบริการและยินยอมที่จะจ่ายแพงในการใช้บริการ

องค์ประกอบของการรับรู้ของบุคคล

กรอนรูส (ปาริชาติ หัตถะแสน. 2549: 24; อ้างอิงจาก Gronroos. 1988) กล่าวว่า การรับรู้ของบุคคลมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. สิ่งเร้าที่บุคคลจะรับรู้ หมายถึง สิ่งที่มากระตุ้นให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรมแบ่งออกเป็น

- 1.1 สิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายในร่างกาย ได้แก่ ความต้องการ ความหิว ความกระหาย ความรู้สึก และความคิด เป็นต้น

- 1.2 สิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกในร่างกายในสภาวะแวดล้อมบุคคลได้แก่ วัตถุสิ่งของต่างๆ คน พืช สัตว์ ตลอดจนความเชื่อ ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรมในสังคม และเหตุการณ์ต่างๆดังนี้

2. อวัยวะสัมผัสและความรู้สึกสัมผัสของบุคคล คือ อวัยวะที่มีประสาทสัมผัส ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และกาย ถ้าส่วนใดบกพร่องหรือพิการก็ไม่สามารถรับสิ่งต่างๆ ได้

3. ลักษณะหรือสภาพของบุคคลขณะรับรู้ที่สำคัญ คือ ประสบการณ์เดิมและความเอาใจใส่ต่อสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัส อย่างไรก็ตามความเอาใจใส่ของบุคคลยังขึ้นอยู่กับความพร้อมของสภาพร่างกายของบุคคลในขณะนั้น และขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้าด้วย

สรุป การรับรู้ เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เรสัมผัส เป็นที่รู้จัก ที่เข้าใจ โดยใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏ

แก่ผู้นั้นมาแล้ว และการที่เราตีความหมายต่อสิ่งหนึ่งอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับว่าเรารับรู้และตีความหมายให้เป็นอย่างไร เพราะแต่ละคนจะตีความหมายจากการรับรู้ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละคน และการเข้าใจความหมายของสิ่งที่เราเห็นแล้วเอามาขยายความ

7. ประวัติความเป็นมา และข้อมูลทั่วไปของท่าอากาศยานดอนเมือง

“สนามบินสระปทุม” ถือว่าเป็นสนามบินแห่งแรกของประเทศไทย แต่เนื่องจากสถานที่แห่งนี้ไม่เหมาะสมที่จะใช้เป็นสนามบินถาวร เนื่องจากมีสถานที่คับแคบ และเป็นที่ลุ่มน้ำท่วมในฤดูฝน จึงมีการเสาะหาพื้นที่ซึ่งเหมาะสมสำหรับสร้างสนามบินถาวร โดยต้องมีบริเวณกว้างขวาง เป็นพื้นที่ดอน อยู่ไม่ไกลจากพระนครมากนัก และสามารถพัฒนาให้เป็นสนามบินขนาดใหญ่ต่อไปได้ในอนาคต ซึ่งสำรวจพบว่าพื้นที่ดอนเหนือของกรุงเทพมหานครในท้องที่อำเภอบางเขน ซึ่งชาวบ้านเรียกว่า “ดอนอิเหนียว” มีคุณสมบัติตามที่ต้องการทุกประการ กระทรวงกลาโหมจึงได้ทำการซื้อที่ดิน และเวนคืนจากราษฎรเจ้าของพื้นที่ สร้างโรงเก็บเครื่องบิน และอาคารสถานที่ทำการแล้วเสร็จในวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2457 และเรียกชื่อสนามบินแห่งนี้ว่า “สนามบินดอนเมือง” ตามลักษณะภูมิประเทศของสถานที่

ในช่วง 5 ปีแรกหลังเปิดใช้อย่างเป็นทางการ กิจกรรมการบินมักถูกใช้เพื่อเอื้อประโยชน์ด้านการทหารเป็นหลัก จนปี พ.ศ.2463 เริ่มมีการใช้เครื่องบินเพื่อการพาณิชย์อย่างจริงจังเป็นครั้งแรก โดยใช้ในการกิจด้านการคมนาคม และการขนส่งทางอากาศ เมื่อปี พ.ศ.2501 รัฐบาลได้ทำการปรับปรุงสนามบินดอนเมืองครั้งใหญ่ และเปลี่ยนชื่อเป็น “ท่าอากาศยานดอนเมือง” โดยฐานะเป็นท่าอากาศยานสากล โดยมีกรมการบินพลเรือน กองทัพอากาศเป็นผู้บริหารจัดการเป็นครั้งแรก กระทั่งถึงปี พ.ศ.2498 ท่าอากาศยานดอนเมืองได้เปลี่ยนชื่อเป็น

“ท่าอากาศยานกรุงเทพ” วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ.2522 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ได้เริ่มดำเนินกิจการ และบริหารงานท่าอากาศยานกรุงเทพต่อจากกรมการบินพลเรือนมาจนถึงปัจจุบัน

ทอท. ได้เริ่มพัฒนาท่าอากาศยานกรุงเทพครั้งใหญ่ในช่วงระหว่างปี 2523-2532 ตามโครงการพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ โดยได้มีการสร้างทางวิ่งเส้นตะวันตกเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเส้น ก่อสร้างลานจอดอากาศยานเพิ่มเติม ก่อสร้างอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ (อาคาร1) อาคารโดยสารภายในประเทศ อาคารคลังสินค้า และอาคารตัวแทนคลังสินค้า ซึ่งจากการพัฒนาดังกล่าวทำให้ท่าอากาศยานกรุงเทพมีขีดความสามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารระหว่างประเทศได้ประมาณ 16 ล้านคน/ปี และผู้โดยสารภายในประเทศประมาณ 2 ล้านคน/ปี

เมื่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการในวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 ท่าอากาศยานกรุงเทพจึงถูกลดบทบาทลง เพราะเที่ยวบินพาณิชย์ ย้ายไปท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งหมด แต่เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 กรมมีมติให้เปิดบริการที่สนามบินดอนเมืองอีกครั้ง เมื่อพบว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีปัญหาความแออัด และกลับมาใช้ชื่อ “ท่าอากาศยานดอนเมือง” อีกตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2550 ปัจจุบันสนามบินดอนเมืองได้รับการพัฒนาปรับเปลี่ยนให้เป็นท่าอากาศยานรองรับสายการบินต้นทุนต่ำตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อปี 2555 โดยว่าที่เรืออากาศโท จตุรงค์พล สดมณี ผู้อำนวยการท่าอากาศยานดอนเมือง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่า ภายหลัง ท่าอากาศยานดอนเมืองเปิดให้บริการเต็มรูปแบบอีกครั้งเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2555 ท่าอากาศยานใช้อาคารผู้โดยสารอาคาร 1 ให้บริการ โดยท่าอากาศยานดอนเมืองมีศักยภาพรองรับผู้โดยสารได้ 18.5 ล้านคนต่อปี ซึ่งต่อมา ทอท. ได้มีแผนที่จะพัฒนาท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานหลัก (Hub Airport) รองรับเที่ยวบินแบบเต็มรูปแบบ (Full Service) และเที่ยวบินที่มีการเชื่อมต่อ (Connecting Flight) เพื่อส่งเสริมให้เป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาค และเป็นท่าอากาศยานรองรับสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Carriers : LCCs) และเส้นทางการบินในประเทศและระหว่างประเทศแบบจุดต่อจุด (Point to Point) และในปัจจุบันมีสายการบิน Low Cost ที่ทำการบินประจำ จำนวน 7 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินอินโดนีเซียแอร์เอเชีย สายการบินแอร์เอเชีย สายการบินโอเรียนท์ไทย สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสยาม จีเอ (ที่มา: วันที่กับ 100 ปีสนามบินดอนเมือง สนามบินเก่าแก่ที่สุดในโลก (1 มีนาคม 2559.) มติชนออนไลน์. สืบค้นจาก <http://www.crewsociety.com/2964>).

ภายหลังท่าอากาศยานดอนเมืองได้ประสบปัญหาอาคารรองรับผู้โดยสารมีขนาดไม่เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสาร เนื่องจากผู้โดยสารมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สถานที่เกิดการแออัดเป็นอย่างมาก เพราะท่าอากาศยานดอนเมืองได้เปิดให้บริการอาคาร 1 เพียงอาคารเดียว ซึ่งจะต้องรองรับเที่ยวบินทั้งในและระหว่างประเทศ ทางบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. จึงได้มีแผนพัฒนาสถานที่เพื่อรองรับจำนวนผู้โดยสารที่มีจำนวนมากขึ้น โดยการปรับปรุงอาคาร 2 ซึ่งเคยปิดบริการลงหลังย้ายไปใช้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแยกผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศออกมาจากกลุ่มผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศ เพื่อลดความหนาแน่นของผู้โดยสารภายในอาคาร 1 และเพื่อให้การบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งอาคาร 2 เปิดให้บริการสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ และอาคาร 1 ให้บริการสำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศ โดยอาคาร 2 ได้เปิดให้บริการบางส่วนเริ่มตั้งแต่เวลา 04.00 น. ของวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2558 และจะเริ่มเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2559 เป็นต้น

ไป สำหรับเที่ยวบินในประเทศของสายการบินต่างๆ ที่จะบินจากท่าอากาศยานดอนเมือง จะต้องมาเช็คอินขึ้นเครื่องที่ อาคาร 2 หรือ เทอร์มินอล 2 ชั้น 3 ให้บริการทั้งหมด 4 สายการบิน ดังนี้ ไทยแอร์เอเชีย (Thai AirAsia) นกแอร์ (Nok Air) ไทยสมายล์ (Thai Smile) และไทยไลออนแอร์ (Thai Lion Air) โดยอาคารแห่งนี้สามารถรองรับผู้โดยสารได้ 11.5 ล้านคน การเปิดให้บริการอาคารดังกล่าวจะช่วยแบ่งเบาความคับคั่งของท่าอากาศยานดอนเมืองได้ เนื่องจากมีอัตราการเติบโตของผู้โดยสารกว่าร้อยละ 20 หรือ 28,500,000 คนในปีที่ผ่านมา

สำหรับอาคาร 2 มีพื้นที่ทั้งหมด 106,586.5 ตารางเมตร แบ่งเป็น 4 ชั้น ได้แก่ ชั้น 1 เป็นพื้นที่ผู้โดยสารขาเข้าภายในประเทศ และระบบขนส่งสาธารณะ มีพื้นที่ 28,469.39 ตารางเมตร มีสายพานลำเลียงกระเป๋าจำนวน 6 สายพาน ชั้น 2 เป็นสำนักงานสายการบิน ชั้น 3 เป็นพื้นที่ผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ ซึ่งมีพื้นที่ 27,262.90 ตารางเมตร และเป็นพื้นที่จุดเปลี่ยนเครื่องบิน 1,802.50 ตารางเมตร มีประตูทางเข้า 6 ประตู โดยมีเคาน์เตอร์เช็คอินจำนวนทั้งสิ้น 80 เคาน์เตอร์ (รวมเคาน์เตอร์บริการสำหรับผู้พิการจำนวน 10 เคาน์เตอร์) และชั้น 4 เป็นโซนร้านอาหารประเภทต่างๆ ซึ่งมีจำนวน 276 ร้านค้า และมีส่วนพื้นที่พักผ่อน สำหรับ Pier 5 มีพื้นที่ประมาณ 8,000 ตารางเมตร และมีทางออกขึ้นเครื่อง (Gate) 6 ทางออก

ในอนาคต ทอท. จะดำเนินการปรับปรุงอาคาร 1 เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น รวมทั้งจะดำเนินโครงการพัฒนา ท่าอากาศยานดอนเมืองระยะ 3 ประกอบด้วย การปรับปรุงอาคารผู้โดยสารภายในประเทศหลังเดิม ซึ่งขณะนี้ยังไม่ได้เปิดใช้งานการก่อสร้างอาคารผู้โดยสารหลังใหม่ (Junction Terminal) โดยจะมีการก่อสร้างทางเชื่อมระหว่างตัวอาคารกับสถานีรถไฟฟ้าดอนเมือง ที่จะเป็นสถานีร่วมของรถไฟฟ้าสายสีแดงเส้นทางบางซื่อ-รังสิต และรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตลิงก์ สายพญาไท-ดอนเมือง และการสร้างอาคารจอดรถเพื่อรองรับรถยนต์ได้มากกว่า 3,000 คัน ซึ่ง ทอท. คาดว่า เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ จะเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารของ ทดม.ได้เป็น 40 ล้านคนต่อปี (ที่มา: ทอท.พร้อมเปิดอาคาร 2 สนามบินดอนเมืองอย่างเป็นทางการ 8 มี.ค.นี้ (2 มีนาคม 2559.) ไทยรัฐออนไลน์. สืบค้นจาก

www.thairath.co.th/content/584645.

ทักษะการตอบสนองที่รวดเร็ว ทักษะความเชื่อถือได้ ทักษะการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านทักษะลักษณะทางกายภาพ โดยค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวัง ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งแสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คุณภาพการบริการอยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวังโดยด้านทักษะความเชื่อถือได้เป็นด้านที่มีช่องว่างความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด

นพัสกรศ ทิตต์วงศ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพในการบริการของสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบินนานาชาติดอนเมือง ในการทำงานวิจัยครั้งนี้ถูกออกแบบเป็นการผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน วัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่องความคาดหวังที่แท้จริงของผู้ที่มาใช้บริการกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จัดเต็มไว้ และมาตรฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ โดยมีการนำทฤษฎีการวัดคุณภาพบริการแบบใหม่มาห้มีองค์ประกอบดังนี้ จำต้องได้ ความถูกต้อง ตอบสนองดี ความเชื่อมั่น การเข้าถึง และความปลอดภัย ผลจากการวิจัยพบว่า ความคาดหวังที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ คือความสะดวกของการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มที่ใช้บริการจริงส่วนมาก คือเพศหญิง อายุระหว่าง 26-36 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 15,001-35,000 บาท และมาใช้บริการที่สนามบิน 3-6 ครั้งใน 12 เดือนล่าสุด ในส่วนของวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 มาตรฐานของสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้ใช้บริการเห็นด้วยเป็นส่วนมากกับมาตรฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ

ภาวสุ สิริสิงห (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจำนวน 330 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วและความมั่นใจได้ต่ำกว่าความคาดหวังแสดงว่าผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ ความเอาใจใส่สูงกว่าความคาดหวังแสดงว่าผู้ใช้บริการมีความประทับใจ

วรรณะ พูนทองชัย (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา

ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการจำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับดีทุกด้าน ความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และการรับรู้คุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

ชนม์สิตา บุญเมือง (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัย: กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานดอนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานดอนเมืองโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบินภายในประเทศ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่แตกต่างกัน และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยให้ความสำคัญในเรื่องการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านรูปลักษณ์ หรือสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความปลอดภัยเป็นอันดับสุดท้าย

สมเกียรติ นัยวิกุล (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ท่าอากาศยานอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานี เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาและพฤติกรรมในการใช้ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้

บริการของท่าอากาศยานอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานี จำนวน 384 คนคัดเลือกโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่น 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานีโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานีพบว่า เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และพฤติกรรมในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานอุบลราชธานีแตกต่างกัน 3. ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานีพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานอุบลราชธานีโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัย ในการกำหนดกรอบแนวคิด การกำหนดขอบเขตวิจัย การสร้างแบบสอบถาม และใช้เป็นเหตุผลสนับสนุนการพิสูจน์สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ได้ใช้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 204-207) ที่กล่าวว่าลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจหรือรายได้ และการศึกษา เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด อีกทั้งข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดกลุ่มตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ ได้ใช้แนวคิดของ วัลดา บินชาเวิน (2543: 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำให้ประสบความสำเร็จนั่นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ได้ใช้แนวคิดการวัดคุณภาพการบริการของ (Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1998) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ ซึ่งในการซื้อสินค้า

บริการแต่ละครั้งลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้นลูกค้ามักจะใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการ ซึ่งพาราสุรามาน และคณะ ได้มีการพัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และสร้างเครื่องมือชุดคุณภาพการบริการจำแนก 5 ด้าน ดังนี้ สิ่งที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ ใช้ในการตั้งแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้ใช้แนวคิดของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539: 19-20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า ภาวะการแสดงถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การซื้อ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยผู้วิจัยได้นำแนวความคิดนี้มาเป็นแนวทางในการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อคุณภาพบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง

5. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง ได้ใช้แนวคิดของวิทยา ด้านธำรงกุล (2547: 25) ได้ให้ความหมายความคาดหวัง (Expectations) คือ ความเชื่อของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่จะได้รับ ซึ่งลูกค้าใช้เป็นมาตรฐานหรือตัววัดคุณภาพบริการของกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ถ้าลูกค้าเชื่อว่า จะได้รับการบริการแบบหนึ่ง แล้วปรากฏว่าได้รับบริการแบบที่คาดหวังจริงๆ ก็จะนำมาซึ่งความพอใจ ยิ่งถ้าได้รับบริการแบบเกินความคาดหวังจะยิ่งสร้างความประทับใจมากยิ่งขึ้น แต่ในทางตรงข้ามถ้าบริการที่ได้ต่ำกว่าความคาดหวัง ก็จะสร้างความผิดหวังให้ลูกค้า และทำให้ลูกค้าประเมินบริการต่ำลง ดังนั้นความคาดหวังจึงทำหน้าที่เป็นเสมือนไม้บรรทัดวัดคุณภาพบริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการ

6. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ ได้ใช้แนวคิดของ Antioned & Van Raaij (1988) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า สินค้าหรือบริการจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อความต้องการของลูกค้าตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อสินค้าหรือการบริการลูกค้าจะทำการพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความถี่ในการเสียค่า และบริการหรือสินค้าจะมีคุณภาพเมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อสินค้าหรือบริการนั้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยท่านอื่น ดังนี้ อินทิรา จันทรรัฐ (2552) นพัสกรส์ ทิตต์วงศ์ (2557) ภาวสุ สิริสิงห (2555) วรรณะ พูนทองชัย (2556) ชนม์สิตา บุญเมือง (2553) สมเกียรติ นัยวิกุล (2550) ที่มีการศึกษาที่เหมือนกันในด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ การวัดคุณภาพบริการโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ทั้ง 5 ด้าน ความพึงพอใจ ความคาดหวัง และการรับรู้ มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้และเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม นอกจากนี้ยังมีส่วนที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมแตกต่างจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น คือ การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ที่เจาะจงเฉพาะกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายที่เป็นชาวไทยที่เคยมีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเท่านั้น



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ฝั่งขาออกเส้นทางภายในประเทศ (อาคาร 2) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Non-Population) โดยใช้สูตรสำหรับกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่น (Level of Confidence) 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2548.)

$$n = \frac{Z^2(pq)}{e^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z คือ ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน (Z score) ขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 95% นั่นคือ $\alpha = 0.05$ หรือ $1-\alpha/2 = 0.975$ ทำให้ $Z = 0.975$ เปิดค่าตาราง Z ได้ 1.96

p คือ สัดส่วนของประชากรหรือความน่าจะเป็นของประชากรที่สนใจศึกษา = 50% หรือ 0.50

q คือ สัดส่วนของประชากรที่ไม่ได้สนใจศึกษา = $1 - p$

e คือ สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น = 5% หรือ 0.05

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น} \quad n &= \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \text{ คน} \\ &= 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่บกพร่อง จึงสำรอง 4% ได้เท่ากับ 15 คน จึงได้กลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้กำหนดวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยมีขั้นตอนการเก็บกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีเจาะจง (Purposive sampling) เก็บข้อมูลจากผู้โดยสารที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้เข้าออกเส้นทางภายในประเทศ เหตุผลที่เลือกศึกษาผู้เข้าออก เนื่องจากผู้โดยสารจะต้องผ่านขั้นตอนต่างๆ ในการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองอย่างครบถ้วน และมีเวลาในการรอคอยเที่ยวบิน จึงทำให้การตอบแบบสอบถามมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และสาเหตุที่เลือกศึกษาเฉพาะเส้นทางภายในประเทศ เนื่องจากอาคาร 2 ซึ่งเปิดให้บริการเฉพาะเที่ยวบินภายในประเทศ ได้เริ่มเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ.2559 ถือเป็นอาคารที่เปิดให้บริการล่าสุด

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามภายในพื้นที่ท่าอากาศยานดอนเมือง

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน และประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง โดยทั้ง 9 คำถาม เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close ended Question) แบบมีให้เลือกตอบหลายข้อ (Multiple choices) แต่ละข้อคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

1.1 เพศชาย

1.2 เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (ปฐมพงษ์ บำเรบ. 2550) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

2.2 26 - 35 ปี

2.3 36 - 45 ปี

2.4 46 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

4.1 นักเรียน / นักศึกษา

4.2 พนักงานบริษัท / องค์กร

4.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ

4.4 ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

4.5 อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (วสุ สุวรรณวงศ์. 2547) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 5.2 10,001 - 20,000 บาท
- 5.3 20,001 - 30,000 บาท
- 5.4 30,001 - 40,000 บาท
- 5.5 40,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 6 วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) (วรรณะ พุนทองชัย. 2556) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 6.1 ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร
- 6.2 ติดต่อธุรกิจส่วนตัว
- 6.3 ท่องเที่ยว
- 6.4 ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว
- 6.5 อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ข้อที่ 7 สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 7.1 ไทยแอร์เอเชีย (Thai AirAsia)
- 7.2 นกแอร์ (Nok Air)
- 7.3 ไทยสมายล์ (Thai Smile)
- 7.4 ไทยไลอ้อน แอร์ (Thai Lion Air)

ข้อที่ 8 ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (วรรณะ พุนทองชัย. 2556) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 8.1 1 - 3 ครั้งต่อปี
- 8.2 4 - 6 ครั้งต่อปี
- 8.3 มากกว่า 6 ครั้งต่อปี

ข้อที่ 9 ประสิทธิภาพในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (วรรณะ พูนทองชัย. 2556) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

9.1 1 ครั้ง

9.2 2 ครั้ง

9.3 มากกว่า 3 ครั้ง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ซึ่งข้อคำถามทั้งหมด เป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) จำนวน 24 ข้อ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้	จำนวน 8 ข้อ
2. ความน่าเชื่อถือ	จำนวน 4 ข้อ
3. การตอบสนองความต้องการ	จำนวน 4 ข้อ
4. การให้ความมั่นใจ	จำนวน 4 ข้อ
5. การเอาใจใส่	จำนวน 4 ข้อ

โดยที่แต่ละคำถามแบ่งระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินแยกเป็นความคาดหวังและการรับรู้ได้ดังนี้

<u>ระดับความคาดหวัง</u>	<u>ค่าประเมิน</u>
คาดหวังมากที่สุด	5
คาดหวังมาก	4
คาดหวังปานกลาง	3
คาดหวังน้อย	2
คาดหวังน้อยที่สุด	1
<u>ระดับการรับรู้</u>	<u>ค่าประเมิน</u>
รับรู้มากที่สุด	5
รับรู้มาก	4

รับรู้ปานกลาง	3
รับรู้น้อย	2
รับรู้น้อยที่สุด	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม 24 ข้อดังกล่าว จะใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541:25)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพของการบริการได้ดังนี้

เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00	หมายถึง	คาดหวังมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20	หมายถึง	คาดหวังมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40	หมายถึง	คาดหวังปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60	หมายถึง	คาดหวังน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80	หมายถึง	คาดหวังน้อยที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยของระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00	หมายถึง	การรับรู้มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20	หมายถึง	การรับรู้มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40	หมายถึง	การรับรู้ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60	หมายถึง	การรับรู้น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80	หมายถึง	การรับรู้น้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ ตามหลักการของ Parasuraman Zeithaml & Berry (1989: 133) ดังนี้

คะแนนการรับรู้ – คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็น + หมายถึง การบริการมีคุณภาพสูง พอใจมากหรือประทับใจในคุณภาพของการบริการ

คะแนนการรับรู้ – คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็น 0 หมายถึง การบริการมีคุณภาพปานกลางหรือพอใจในคุณภาพของการบริการ

คะแนนการรับรู้ – คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็น - หมายถึง การบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่พอใจในคุณภาพของการบริการ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และการรับรู้ การประเมินคุณภาพบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถามจะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น
3. สร้างแบบสอบถามโดยรวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ จากตำรา เอกสาร วารสาร นิตยสาร สื่ออินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และให้คำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้โดยสารชาวไทยที่เข้ามาใช้หรือเคยมีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำไปใช้จริง โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งค่าอัลฟาที่จะได้แสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หรือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ที่จะยอมรับได้มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป

พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ

0.937, 0.889, 0.904, 0.919 และ 0.940 ตามลำดับ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.852, 0.914, 0.874, 0.898 และ 0.922 ตามลำดับ

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิเพื่อช่วยสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัยช่วยออกแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้ หรือเคยมีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจาก หนังสือ ตำรา บทความ ความ ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นประกอบการสร้างแบบสอบถาม

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะของข้อมูลส่วนตัวโดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนาพื้นฐาน (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ คำนวณได้จากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2546: 104) ดังนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ หรือ % (Percentage)
	f	แทน	ความถี่หรือคะแนนที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ยของคะแนน (Mean: $\bar{X}$) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2546 : 105) ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2546: 106) ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (α – Coefficient) สูตรของครอนบาค (Cronbach) โดยมีสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545) ดังนี้

$$\alpha = \frac{k \overline{covariance} / \overline{variance}}{1 + (k - 1) \overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 135)

1.) ในกรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($s_1^2 = s_2^2$)

ใช้สูตร
$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{s_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

โดยใช้สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ (Degree of freedom) $df = n_1 + n_2 - 2$

2.) ในกรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($s^2 \neq s_2^2$)

ใช้สูตร
$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

โดยใช้สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ (Degree of freedom)

$$df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1-1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2-1}}$$

เมื่อ t แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

x_i แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

โดยที่
$$S_p^2 = \frac{(n_1-1)s_1^2 + (n_2-1)s_2^2}{n_1+n_2-2}$$

s_i^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

n_i แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

3.2 สถิติ One – Way ANOVA เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป พิจารณาอัตราส่วนของความแปรปรวนระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลในแต่ละประชากร และค่าเฉลี่ยของข้อมูลภายในประชากรเดียวกันว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ถ้าอัตราส่วนดังกล่าวมีค่ามาก ก็แสดงว่าค่าเฉลี่ยของประชากรที่นำมาทดสอบมีความแตกต่างกันมาก ใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สามารถคำนวณได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 253) ดังนี้

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติที่ใช้เปรียบเทียบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มกับความแปรปรวนภายในกลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบ F (F-test) ในกรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ซึ่งมีสูตร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 252) ดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าแจกแจงของ F (F-distribution)

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม

C	แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกทั้งหมดมา
n_j	แทน จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j
x_{ij}	แทน ค่าสังเกตแต่ละค่าจากตัวอย่างที่ j ประชากรชุดที่ $i = 1, 2 \dots n_j$
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยรวม
$\bar{x}_j$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ j
SS_r	แทน ความแปรปรวนรวมทั้งหมด
SS_b	แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม
SS_w	แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ส่วนใหญ่ สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance

3.2.1 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้ในกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่ต่างกัน โดยดูจากสถิติ Levene's test ซึ่งใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปร เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

3.2.1.1 กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่า คู่ใดบ้างที่แตกต่าง โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333)

$$LSD = \frac{t_a}{2, df} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad \text{เมื่อ } n_i \neq n_j$$

$$LSD = \frac{t_a}{2, df} \sqrt{\frac{2 MS_w}{n}} \quad \text{เมื่อ } n_i = n_j$$

เมื่อ LSD คือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

t แทน ค่าการแจกแจงแบบ t

df แทน องศาแห่งความเป็นอิสระ

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยจาก $df = (cn - c)$

n_i แทน ขนาดตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_j แทน ขนาดตัวอย่างในกลุ่มที่ j

หากค่าเฉลี่ยคู่ใดมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ LSD แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างคู่่นั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3.2.1.2 สถิติทดสอบ Brown-Forsythe ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน โดยดูจากสถิติ Levene's test ซึ่งใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของ กลุ่มตัวแปร เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตาม มีความแปรปรวนแตกต่างกัน Brown-Forsythe (β) มีสูตร (Hartung. 2001: 300) ดังนี้

$$MS_w = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_i^2$$

$$\beta = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ MS_b แทน ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม สำหรับ Brown – Forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง i

n_j แทน จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j

N แทน ขนาดของประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 มีสูตร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543: 116) ดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS_w \left(-\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน (t –distribution)

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม สำหรับ Brown – Forsythe

$\bar{x}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{x}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

n_i แทน จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j

3.3 สถิติ Paired t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม แบบไม่เป็นอิสระต่อกัน โดยวิธีจับคู่เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานคือระดับความคาดหวังมีความแตกต่างกับระดับของการรับรู้โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 250)

$$t = \frac{\bar{d} - d_0}{S.D./\sqrt{n}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

d แทน ค่าเฉลี่ยความแตกต่างของข้อมูลแต่ละคู่

$S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย” การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน จำนวนผู้โดยสาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means) ของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (t-test)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (F-test)
Sig.	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับการบอกนัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
Probability (p)	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับการบอกนัยสำคัญทางสถิติ (Probability)
SS	แทน ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean of square)
df	แทน องศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
*	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ .05
**	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ .01
H ₀	แทน สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H ₁	แทน สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ใน

การเดินทางส่วนใหญ่ สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน และประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน และประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง โดยแจกแจงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		168	42.0
หญิง		232	58.0
รวม		400	100.0
อายุ			
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี		144	36.0
26 - 35 ปี		101	25.2
36 - 45 ปี		66	16.5
46 ปีขึ้นไป		89	22.3
รวม		400	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	101	25.3
ปริญญาตรี	243	60.7
สูงกว่าปริญญาตรี	56	14.0
รวม	400	100.0
อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	75	18.8
พนักงานบริษัท / องค์กร	95	23.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	118	29.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	91	22.8
อื่นๆ เช่น มัคคุเทศก์ นักบวช รับจ้างอิสระ และว่างงาน	21	5.3
รวม	400	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	69	17.3
10,001 - 20,000 บาท	129	32.1
20,001 - 30,000 บาท	70	17.5
30,001 - 40,000 บาท	53	13.3
40,001 บาทขึ้นไป	79	19.8
รวม	400	100.0
วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่		
ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร	99	24.8
ติดต่อธุรกิจส่วนตัว	56	14.0
ท่องเที่ยว	97	24.3
ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว	137	34.1
อื่นๆ เช่น เพื่อการศึกษา กิจกรรมนันทน์ และรักษาพยาบาล	11	2.8
รวม	400	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่		
ไทยแอร์เอเชีย (Thai AirAsia)	94	23.5
นกแอร์ (Nok Air)	147	36.7
ไทยสมายล์ (Thai Smile)	32	8.0
ไทยไลออนแอร์ (Thai Lion Air)	127	31.8
รวม	400	100.0
ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน		
1 - 3 ครั้งต่อปี	151	37.7
4 - 6 ครั้งต่อปี	110	27.5
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี	139	34.8
รวม	400	100.0
ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ)		
1 ครั้ง	44	11.0
2 ครั้ง	69	17.3
มากกว่า 3 ครั้ง	287	71.7
รวม	400	100.0

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 ส่วนเพศชาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 ผู้ที่มี 46 ปีขึ้นไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และผู้ที่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน

101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาคือผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/องค์กร จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น มัคคุเทศก์ นักบวช รับจ้างอิสระ และว่างงาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อไปหาญาติพี่น้องหรือครอบครัว จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาเพื่อประชุม/อบรม/สัมมนาขององค์กร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 เพื่อท่องเที่ยว จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 เพื่อติดต่อธุรกิจส่วนตัว จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และอื่นๆ เช่น เพื่อการศึกษา กิจนิมนต์ และ รักษาพยาบาล จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือสายการบินนกแอร์ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 สายการบินไทยแอร์เอเชีย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และสายการบินไทยสมายล์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินคือ 1-3 ครั้งต่อปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคือ มากกว่า 6 ครั้งต่อปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และ 4-6 ครั้งต่อปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) คือ มากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 รองลงมาคือ 2 ครั้ง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และ 1 ครั้ง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดย
จำแนกตามอาชีพ และวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	75	18.8
พนักงานบริษัท / องค์กร	95	23.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	118	29.4
ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ เช่น มัคคุเทศก์ นักบวช รับจ้างอิสระ และว่างงาน	112	28.0
รวม	400	100.0
วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่		
ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร	99	24.8
ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ เช่น เพื่อการศึกษา กิจนิมนต์ และ รักษาพยาบาล	67	16.9
ท่องเที่ยว	97	24.3
ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว	137	34.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน โดยจำแนกตามตามอาชีพ และวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ ที่จัดกลุ่มใหม่ ได้ดังนี้

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาคือผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอื่นๆ เช่น มัคคุเทศก์ นักบวช รับจ้างอิสระ และว่างงาน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/องค์กร จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อไปหาญาติพี่น้องหรือครอบครัว จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาเพื่อประชุม/อบรม/สัมมนาขององค์กร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8

เพื่อท่องเที่ยว จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และเพื่อติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ เช่น เพื่อการศึกษา กิจนิมนต์ และ รักษาพยาบาล จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เที่ยวบินภายในประเทศ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)
5. การเอาใจใส่ (Empathy)

โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	การรับรู้
สิ่งที่สัมผัสได้						
1. ความสะอาดบริเวณภายในท่าอากาศยาน และห้องน้ำ	4.27	.849	มากที่สุด	3.89	.989	มาก
2. ความเหมาะสมของอุณหภูมิภายในท่าอากาศยาน	4.27	.757	มากที่สุด	3.97	.978	มาก
3. ภายในท่าอากาศยานมีป้ายบอกทาง และสัญลักษณ์	4.39	.827	มากที่สุด	3.86	.975	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายเหมาะสมและให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	4.40	.827	มากที่สุด	3.86	.975	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	การรับรู้
สิ่งที่สัมผัสได้						
5. เจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยานมีความเป็นมิตร และพูดจาสุภาพ	4.36	7.88	มากที่สุด	3.86	1.033	มาก
6. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น รถเข็นสัมภาระ ห้องน้ำ ห้องสูบบุหรี่ ห้องละหมาด ร้านอาหาร ตู้กดเงินสด แก้วน้ำ สำหรับนั่งรอเที่ยวบิน เป็นต้น	4.39	7.83	มากที่สุด	3.91	1.033	มาก
7. มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	4.26	.921	มากที่สุด	3.44	1.259	มาก
8. การตกแต่งภายในท่าอากาศยานมีความสวยงามทันสมัย	4.30	.828	มากที่สุด	3.80	1.031	มาก
รวม	4.33	.671	มากที่สุด	3.83	.901	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

เมื่อพิจารณาความคาดหวังด้านสิ่งที่สัมผัสได้ของผู้โดยสารชาวไทยแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายเหมาะสมและให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.40

2. ภายในท่าอากาศยานมีป้ายบอกทาง และสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ชัดเจนและเพียงพอสามารถนำไปสู่จุดหมายที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น รถเข็นสัมภาระ ห้องน้ำ ห้องสูบบุหรี่ ห้องละหมาด ร้านอาหาร ตู้กดเงินสด แก้วน้ำ สำหรับนั่งรอเที่ยวบิน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.39

3. เจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยานมีความเป็นมิตร และพูดจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.36
4. การตกแต่งภายในท่าอากาศยานมีความสวยงาม ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.30
5. ความสะอาดบริเวณภายในท่าอากาศยาน และห้องน้ำ และความเหมาะสมของอุณหภูมิภายในท่าอากาศยาน มีค่าเฉลี่ย 4.27
6. มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีค่าเฉลี่ย 4.26 ตามลำดับ

ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาด้านสิ่งที่สัมผัสได้ของผู้โดยสารชาวไทยแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ความเหมาะสมของอุณหภูมิภายในท่าอากาศยาน มีค่าเฉลี่ย 3.97
2. ความสะอาดบริเวณภายในท่าอากาศยาน และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.97
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น รถขึ้นสัมภาระ ห้องน้ำ ห้องสุขาบุหรี ห้องละหมาด ร้านอาหาร ตู้กดเงินสด เก้าอี้สำหรับนั่งรอเที่ยวบิน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.91
4. ภายในท่าอากาศยานมีป้ายบอกทาง และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนและเพียงพอสามารถนำไปสู่จุดหมายที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายเหมาะสมและให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยานมีความเป็นมิตร และพูดจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.86
5. การตกแต่งภายในท่าอากาศยานมีความสวยงาม ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.80
6. มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	การรับรู้
ความน่าเชื่อถือ						
1. มีการให้บริการที่เป็นสากล เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้แก่ผู้โดยสารได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	4.36	.785	มากที่สุด	3.94	.890	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	การรับรู้
ความน่าเชื่อถือ						
2. กระบวนการตรวจค้น สัมภาระมีความน่าเชื่อถือและ รวดเร็ว	4.32	.815	มากที่สุด	3.73	1.025	มาก
3. กระบวนการโหลดกระเป๋า/ สัมภาระมีความน่าเชื่อถือ	4.36	.802	มากที่สุด	3.74	1.023	มาก
4. ภายในท่าอากาศยานมี เครื่องมือและอุปกรณ์รักษา ความปลอดภัยที่เพียงพอ	4.37	.803	มากที่สุด	3.73	1.096	มาก
รวม	4.35	.717	มากที่สุด	3.78	.919	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

เมื่อพิจารณาความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือของผู้โดยสารชาวไทยแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ภายในท่าอากาศยานมีเครื่องมือและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.37

2. มีการให้บริการที่เป็นสากล เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้แก่ผู้โดยสารได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง และกระบวนการโหลดกระเป๋า/สัมภาระมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.36

3. กระบวนการตรวจค้นสัมภาระมีความน่าเชื่อถือและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

เมื่อพิจารณาด้านความน่าเชื่อถือของผู้โดยสารชาวไทยแต่ละข้อพบว่า

ผู้โดยสารชาวไทยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. มีการให้บริการที่เป็นสากล เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้แก่ผู้โดยสารได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.94

2. กระบวนการโหลดกระเป๋า/สัมภาระมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.74

3. กระบวนการตรวจค้นสัมภาระมีความน่าเชื่อถือและรวดเร็ว และภายในท่าอากาศยานมีเครื่องมือและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	การรับรู้
การตอบสนองความต้องการ						
1. เจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยานให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการ	4.38	.792	มากที่สุด	3.81	.985	มาก
2. ท่าอากาศยานมีจุดประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอและสามารถให้ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างครบถ้วน	4.37	.788	มากที่สุด	3.83	1.066	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ	4.38	.760	มากที่สุด	3.79	1.052	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานอยู่ในสภาพที่พร้อมในการใช้งาน	4.41	.747	มากที่สุด	3.77	1.078	มาก
รวม	4.39	.693	มากที่สุด	3.80	.941	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

เมื่อพิจารณาความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารชาวไทยแต่ละข้อพบว่า

ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานอยู่ในสภาพที่พร้อมในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.41

2. เจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.38

3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38

4. ท่าอากาศยานมีจุดประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอและสามารถให้ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.37 ตามลำดับ

ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

เมื่อพิจารณาด้านการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารชาวไทยแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ท่าอากาศยานมีจุดประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอและสามารถให้ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.83

2. เจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.81

3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.79

4. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานอยู่ในสภาพที่พร้อมในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	การรับรู้
การให้ความมั่นใจ						
1. ระบบรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานมีมาตรฐาน	4.46	.724	มากที่สุด	3.83	1.066	มาก
2. ท่านมีความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยาน	4.42	.735	มากที่สุด	3.84	1.038	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	การรับรู้
การให้ความมั่นใจ						
3. ท่านรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเมื่ออยู่ภายในท่าอากาศยานดอนเมือง	4.42	.751	มากที่สุด	3.89	1.003	มาก
4. ท่านมีความมั่นใจในความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน	4.46	.781	มากที่สุด	3.73	1.090	มาก
รวม	4.44	.679	มากที่สุด	3.82	.962	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

เมื่อพิจารณาความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจของผู้โดยสารชาวไทยแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ระบบรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.46
2. ท่านมีความมั่นใจในความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน มีค่าเฉลี่ย 4.46
3. ท่านมีความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยาน มีค่าเฉลี่ย 4.42
4. ท่านรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เมื่ออยู่ภายในท่าอากาศยานดอนเมือง มีค่าเฉลี่ย 4.42 ตามลำดับ

ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

เมื่อพิจารณาด้านการให้ความมั่นใจของผู้โดยสารชาวไทยแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ท่านรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เมื่ออยู่ภายในท่าอากาศยานดอนเมือง มีค่าเฉลี่ย 3.89

2. ท่านมีความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยาน มีค่าเฉลี่ย 3.84

3. ระบบรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.83

4. ท่านมีความมั่นใจในความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	การรับรู้
การเอาใจใส่						
1. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้โดยสาร	4.37	.748	มากที่สุด	3.85	1.072	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความเต็มใจเป็นมิตรและให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.43	.759	มากที่สุด	3.85	1.080	มาก
3. ท่าอากาศยานดอนเมืองมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่คำนึงถึงความต้องการของผู้โดยสารเฉพาะกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็ก และสตรีมีครรภ์	4.44	.740	มากที่สุด	3.78	1.099	มาก
4. ท่าอากาศยานดอนเมืองมีรูปแบบการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารได้	4.44	.740	มากที่สุด	3.78	1.126	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

เมื่อพิจารณาความคาดหวังด้านการเอาใจใส่ของผู้โดยสารชาวไทยแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ทำอากาศยานดอนเมืองมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่คำนึงถึงความต้องการของผู้โดยสารเฉพาะกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็ก และสตรีมีครรภ์ มีค่าเฉลี่ย 4.44
2. ทำอากาศยานดอนเมืองมีรูปแบบการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.44
3. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความเต็มใจเป็นมิตรและให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.43
4. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ย 4.37 ตามลำดับ

ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

เมื่อพิจารณาด้านการเอาใจใส่ของผู้โดยสารชาวไทยแต่ละข้อพบว่า

ผู้โดยสารชาวไทยมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความเต็มใจเป็นมิตรและให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.85
2. ทำอากาศยานดอนเมืองมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่คำนึงถึงความต้องการของผู้โดยสารเฉพาะกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็ก และสตรีมีครรภ์ และทำอากาศยานดอนเมืองมีรูปแบบการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารได้ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน และประสบการณ์ในการใช้บริการทำอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) Probability (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และ ถ้าค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 10 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ จำแนกตามเพศ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	Levene Statistic Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	.695	.405
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	1.064	.303
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	.055	.815
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	.591	.442
5. ด้านการเอาใจใส่	.766	.382

จากตาราง 10 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามเพศ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test ในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.405 0.303 0.815 0.442 และ 0.382 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของเพศหญิงและชาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจะใช้ t-test กรณี Equal variances assumed ในการทดสอบ ดังนี้

ตาราง 11 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test

ความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการ	เพศ	t-test for Equality of Means					
		n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ชาย	168	4.28	.626	-1.092	398	.275
	หญิง	232	4.36	.702			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ชาย	168	4.27	.697	-2.067*	398	.039
	หญิง	232	4.42	.726			
3. ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	ชาย	168	4.31	.682	-1.839	398	.067
	หญิง	232	4.44	.697			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ชาย	168	4.34	.680	-2.423*	398	.016
	หญิง	232	4.51	.671			
5. ด้านการเอาใจใส่	ชาย	168	4.35	.713	-1.860	398	.064
	หญิง	232	4.47	.662			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.275 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีความ

คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศชาย

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.067 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่าผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศชาย

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.064 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 12 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้
บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอายุ
แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	2.797*	3	396	.040
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	2.146	3	396	.094
3. ด้านการตอบสนองความ ต้องการ	1.832	3	396	.141
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	.062	3	396	.980
5. ด้านการเอาใจใส่	.775	3	396	.509

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอายุ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test ในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 13

ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.094 0.141 0.980 และ 0.509 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 14

ตาราง 13 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	1.841	3	355.040	.139

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.139 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 14 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	4.322	3	1.441	2.840*	.038
	ภายในกลุ่ม	200.861	396	.507		
	รวม	205.184	399			
ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.897	3	.966	2.028	.109
	ภายในกลุ่ม	188.557	396	.476		
	รวม	191.455	399			
ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.161	3	1.054	2.306	.076
	ภายในกลุ่ม	180.932	396	.457		
	รวม	184.094	399			
ด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	3.457	3	1.152	2.474	.061
	ภายในกลุ่ม	184.483	396	.466		
	รวม	187.940	399			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ F-test พบว่า

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.109 0.076 และ 0.061 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า อายุที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		4.24	4.51	4.40	4.32
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.24	-	-0.26** (0.005)	-0.15 (0.149)	-0.08 (0.433)
26 - 35 ปี	4.51		-	0.11 (0.331)	0.19 (0.071)
36 - 45 ปี	4.40			-	0.08 (0.503)
46 ปีขึ้นไป	4.32				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มี

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายใน ประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 16 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามระดับการศึกษา แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	4.738**	2	397	.009
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.781**	2	397	.009
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	6.684**	2	397	.001
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.514*	2	397	.012
5. ด้านการเอาใจใส่	6.798**	2	397	.001

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามระดับการศึกษา แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test ในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 0.009 0.001 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 17

ตาราง 17 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	Statistic ^a	df1	df2	Sig
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	2.114	2	212.048	.123
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.125*	2	206.391	.046
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	2.904	2	190.388	.057
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	3.518*	2	194.874	.032
5. ด้านการเอาใจใส่	1.161	2	188.445	.315

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig เท่ากับ 0.123 0.057 และ 0.315 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.046 และ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์

ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.20	4.40	4.45
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.20	-	-0.20 (0.098)	-0.25 (0.131)
ปริญญาตรี	4.40		-	-0.49 (0.947)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.45			-

จากตาราง 18 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า ไม่มีรายคู่ใดพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's C ดังตาราง 19 Tamhane's T2 ดังตาราง 20 และ Games-Howell ดังตาราง 21

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้
บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความ
น่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's C

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.20	4.40	4.45
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.20	-	-0.20	-0.25
			-	-
ปริญญาตรี	4.40		-	-0.49
				-
สูงกว่าปริญญาตรี	4.45			-

จากตาราง 19 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ
ของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความ
น่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's C พบว่า ไม่มีรายคู่ใดพบความ
แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษา
แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง
เส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้
บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความ
น่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Tamhane's T2

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.20	4.40	4.45
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.20	-	-0.20	-0.25
			(0.098)	(0.131)
ปริญญาตรี	4.40		-	-0.49
				(0.948)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.45			-

จากตาราง 20 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Tamhane's T2 พบว่า ไม่มีรายคู่ใดพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Games-Howell

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.20	4.40	4.45
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.20	-	-0.20 (0.085)	-0.25 (0.112)
ปริญญาตรี	4.40		-	-0.49 (0.877)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.45			-

จากตาราง 21 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Games-Howell พบว่า ไม่มีรายคู่ใดพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปได้ว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่มีรายคู่ใดพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.20	4.40	4.45
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.20	-	-0.23* (0.035)	-0.17 (0.417)
ปริญญาตรี	4.40		-	-0.06 (0.927)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.45			-

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ น้อยกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 23 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้
บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอาชีพ
แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.918**	3	396	.009
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	2.685*	3	396	.046
3. ด้านการตอบสนองความ ต้องการ	.915	3	396	.434
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	1.257	3	396	.289
5. ด้านการเอาใจใส่	2.039	3	396	.108

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอาชีพ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 22

ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.434 0.289 และ 0.108 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 24

ตาราง 24 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	4.200**	3	357.052	.006
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	2.309	3	363.343	.076

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.076 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้
บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้
จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ องค์กร	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ
		4.25	4.40	4.46	4.18
นักเรียน/นักศึกษา	4.25	-	-0.15 (0.634)	-0.21 (0.181)	0.08 (0.979)
พนักงานบริษัท/ องค์กร	4.40		-	-0.06 (0.971)	0.221 (0.113)
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	4.46			-	0.29** (0.009)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ	4.18				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ กับ ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 26 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	4.020	3	1.340	2.831*	.038
	ภายในกลุ่ม	187.434	396	.473		
	รวม	191.455	399			
ด้านการให้ความ มั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.878	3	1.293	2.841*	.038
	ภายในกลุ่ม	180.216	396	.455		
	รวม	184.094	399			
ด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	3.418	3	1.139	2.445	.064
	ภายในกลุ่ม	184.522	396	.466		
	รวม	187.940	399			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ F-test พบว่า

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.064 ซึ่งมากกว่า

0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ องค์กร	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ
		4.37	4.40	4.51	4.25
นักเรียน/นักศึกษา	4.37	-	-0.04 (0.735)	-0.15 (0.151)	0.12 (0.256)
พนักงานบริษัท/ องค์กร	4.40		-	-0.11 (0.246)	0.15 (0.113)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	4.51			-	0.26** (0.004)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว /ค้าขาย และอื่นๆ	4.25				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการ

ตอบสนองความต้องการ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ กับ ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ องค์กร	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย และ อื่นๆ
		4.42	4.47	4.55	4.30
นักเรียน/นักศึกษา	4.42	-	-0.05 (0.607)	-0.13 (0.190)	0.12 (0.222)
พนักงานบริษัท/ องค์กร	4.47		-	-0.08 (0.407)	0.18 (0.061)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	4.55			-	0.25** (0.005)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ	4.30				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ กับ ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการ

ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 29 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	1.307	4	395	.267
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	.868	4	395	.483
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	1.292	4	395	.273
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	.948	4	395	.436
5. ด้านการเอาใจใส่	.755	4	395	.555

จากตาราง 29 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.267 0.483 0.273 0.436 และ 0.555 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 28

ตาราง 30 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	3.510	4	.877	1.965	.099
	ภายในกลุ่ม	176.380	395	.477		
	รวม	179.890	399			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.419	4	.855	1.674	.155
	ภายในกลุ่ม	201.764	395	.511		
	รวม	205.184	399			
ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5.218	4	1.304	2.767*	.027
	ภายในกลุ่ม	186.237	395	.471		
	รวม	191.455	399			
ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.766	4	1.192	2.625*	.034
	ภายในกลุ่ม	179.327	395	.454		
	รวม	184.094	399			
ด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	4.572	4	1.143	2.462*	.045
	ภายในกลุ่ม	183.368	395	.464		
	รวม	187.940	399			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ F-test พบว่า

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.099 และ 0.155 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 0.034 และ 0.045 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
		4.16	4.43	4.34	4.46	4.49
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.16	-	-0.27** (0.008)	-0.18 (0.123)	-0.30* (0.016)	-0.33** (0.003)
10,001 - 20,000 บาท	4.43		-	0.09 (0.353)	-0.03 (0.802)	-0.06 (0.544)
20,001 - 30,000 บาท	4.34			-	-0.12 (0.326)	-0.15 (0.172)
30,001 - 40,000 บาท	4.46				-	-0.31 (0.797)
40,001 บาทขึ้นไป	4.49					-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

เส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
		4.22	4.47	4.41	4.48	4.56
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.22	-	-0.25* (0.012)	-0.19 (0.104)	-0.26* (0.035)	-0.34** (0.002)
10,001 - 20,000 บาท	4.47		-	0.68 (0.499)	-0.06 (0.954)	-0.09 (0.376)
20,001 - 30,000 บาท	4.41			-	-0.07 (0.547)	-0.15 (0.167)
30,001 - 40,000 บาท	4.48				-	-0.08 (0.509)
40,001 บาทขึ้นไป	4.56					-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้
บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,0 01 บาท ขึ้นไป
		4.19	4.45	4.44	4.52	4.47
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.19	-	-0.26** (0.010)	-0.25* (0.031)	-0.33** (0.008)	-0.28* (0.012)
10,001 - 20,000 บาท	4.45		-	0.01 (0.916)	-0.07 (0.529)	-0.02 (0.828)
20,001 - 30,000 บาท	4.44			-	-0.08 (0.516)	-0.03 (0.776)
30,001 - 40,000 บาท	4.52				-	-0.05 (0.686)
40,001 บาทขึ้นไป	4.47					-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

4. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

ส่วนค่าอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 34 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้
บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตาม
วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	6.319**	3	396	.000
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.691**	3	396	.003
3. ด้านการตอบสนองความ ต้องการ	2.114	3	396	.098
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.428**	3	396	.004
5. ด้านการเอาใจใส่	3.018*	3	396	.030

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 0.003 และ 0.004 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 33

ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.098 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 38

ตาราง 35 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.903**	3	277.055	.009
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	2.706*	3	324.808	.045
3. ด้านการให้ความมั่นใจ	3.150*	3	286.431	.025
4. ด้านการเอาใจใส่	4.823**	3	309.893	.003

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 และ 0.003 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 และ 0.025 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่ วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจ

ใส่ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

จำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการเดินทางส่วนใหญ่	$\bar{X}$	ประชุม/อบรม/ สัมมนาของ องค์กร	ติดต่อธุรกิจ ส่วนตัว และอื่นๆ	ท่องเที่ยว	ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว
		4.49	4.20	4.19	4.36
ประชุม/อบรม/สัมมนา ขององค์กร	4.49	-	0.29 (0.083)	0.30** (0.008)	0.13 (0.482)
ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ	4.20		-	0.01 (1.000)	-0.16 (0.637)
ท่องเที่ยว	4.19			-	-0.17 (0.291)
ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว	4.36				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

เส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่	$\bar{X}$	ประชุม/อบรม/สัมมนาขององค์กร	ติดต่อธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ	ท่องเที่ยว	ไปหาญาติพี่น้องหรือครอบครัว
		4.50	4.39	4.21	4.33
ประชุม/อบรม/สัมมนาขององค์กร	4.50	-	0.11 (0.903)	0.29* (0.029)	0.16 (0.287)
ติดต่อธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ	4.39		-	0.18 (0.615)	0.05 (0.997)
ท่องเที่ยว	4.21			-	-0.13 (0.763)
ไปหาญาติพี่น้องหรือครอบครัว	4.33				-

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

เมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่	$\bar{X}$	ประชุม/อบรม/สัมมนาขององค์กร	ติดต่อธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ	ท่องเที่ยว	ไปหาญาติพี่น้องหรือครอบครัว
		4.61	4.39	4.32	4.42
ประชุม/อบรม/สัมมนาขององค์กร	4.61	-	0.22 (0.309)	0.29* (0.011)	0.19 (0.089)
ติดต่อธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ	4.39		-	0.07 (0.991)	-0.03 (1.000)
ท่องเที่ยว	4.32			-	-0.10 (0.840)
ไปหาญาติพี่น้องหรือครอบครัว	4.42				-

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้ บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

จำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการเดินทางส่วนใหญ่	$\bar{X}$	ประชุม/อบรม/ สัมมนาของ องค์กร	ติดต่อธุรกิจ ส่วนตัว และอื่นๆ	ท่องเที่ยว	ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว
		4.59	4.29	4.26	4.48
ประชุม/อบรม/สัมมนา ขององค์กร	4.59	-	0.30* (0.046)	0.33** (0.008)	0.11 (0.680)
ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ	4.29		-	0.30 (1.000)	-0.19 (0.353)
ท่องเที่ยว	4.26			-	-0.22 (0.110)
ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว	4.48				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการ

เดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 40 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	4.798	3	1.599	3.393*	.018
	ภายในกลุ่ม	186.657	396	.471		
	รวม	191.455	399			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ F-test พบว่า

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ

ของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการเดินทางส่วนใหญ่	$\bar{X}$	ประชุม/อบรม/ สัมมนาของ องค์กร	ติดต่อธุรกิจ ส่วนตัว และอื่นๆ	ท่องเที่ยว	ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว
		4.53	4.47	4.24	4.34
ประชุม/อบรม/สัมมนา ขององค์กร	4.53	-	0.66 (0.541)	0.29** (0.004)	0.19* (0.033)
ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ	4.47		-	0.22* (0.043)	0.13 (0.215)
ท่องเที่ยว	4.24			-	-0.09 (0.300)
ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว	4.34				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่ กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

ส่วนค่าอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 42 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้
บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามสาย
การบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	2.364	3	396	.071
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.790*	3	396	.011
3. ด้านการตอบสนองความ ต้องการ	2.174	3	396	.091
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	2.543	3	396	.056
5. ด้านการเอาใจใส่	1.773	3	396	.152

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการ
ให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย
จำแนกตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการ
เอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.071 0.091 0.056 และ 0.152 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ
ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานดัง
ตาราง 41

ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ
สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่าง
กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน
ดังตาราง 42

ตาราง 43 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	3.145	3	1.048	2.349	.072
	ภายในกลุ่ม	176.745	396	.477		
	รวม	179.890	399			
ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	.681	3	.227	.471	.702
	ภายในกลุ่ม	190.774	396	.482		
	รวม	191.455	399			
ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.194	3	.731	1.592	.191
	ภายในกลุ่ม	181.900	396	.459		
	รวม	184.094	399			
ด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	2.064	3	.688	1.465	.223
	ภายในกลุ่ม	185.876	396	.469		
	รวม	187.940	399			

จากตาราง 43 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ F-test พบว่า

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.072 0.702 0.191 และ 0.223 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 44 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	2.014	3	322.555	.112

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.112 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.8 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม

ไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 45 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	.313	2	397	.731
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	1.188	2	397	.306
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	.941	2	397	.391
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	2.378	2	397	.094
5. ด้านการเอาใจใส่	.972	4	397	.379

จากตาราง 45 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.731 0.306 0.391 0.094 และ 0.379 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 46

ตาราง 46 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	4.326	2	2.163	4.891**	.008
	ภายในกลุ่ม	175.563	397	.442		
	รวม	179.890	399			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	.968	2	.484	.941	.391
	ภายในกลุ่ม	204.216	397	.514		
	รวม	205.184	399			
ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5.242	2	2.621	5.588**	.004
	ภายในกลุ่ม	186.213	397	.469		
	รวม	191.455	399			
ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.109	2	2.054	4.531*	.011
	ภายในกลุ่ม	179.985	397	.453		
	รวม	184.094	399			
ด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	2.141	2	1.070	2.287	.103
	ภายในกลุ่ม	185.799	397	.468		
	รวม	187.940	399			

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ F-test พบว่า

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 และ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยาน

ดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.391 และ 0.103 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามความถี่ในการ เดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน	$\bar{X}$	1 - 3 ครั้งต่อปี	4 - 6 ครั้งต่อปี	มากกว่า 6 ครั้งต่อปี
		4.19	4.39	4.42
1 - 3 ครั้งต่อปี	4.19	-	-0.20* (0.018)	-0.23** (0.004)
4 - 6 ครั้งต่อปี	4.39		-	0.27 (0.750)
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี	4.42			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 4 - 6 ครั้งต่อปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 4 - 6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ น้อยกว่า ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 4 - 6 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1-3 ครั้งต่อปี กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ น้อยกว่า ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 48 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน	$\bar{X}$	1 - 3 ครั้งต่อปี	4 - 6 ครั้งต่อปี	มากกว่า 6 ครั้งต่อปี
		4.26	4.38	4.53
1 - 3 ครั้งต่อปี	4.26	-	-0.12 (0.172)	-0.27** (0.001)
4 - 6 ครั้งต่อปี	4.38		-	-0.15 (0.084)
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี	4.53			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 48 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ น้อยกว่า ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 49 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน	$\bar{X}$	1 - 3 ครั้งต่อปี	4 - 6 ครั้งต่อปี	มากกว่า 6 ครั้งต่อปี
		4.33	4.42	4.57
1 - 3 ครั้งต่อปี	4.33	-	-0.09 (0.282)	-0.24** (0.003)
4 - 6 ครั้งต่อปี	4.42		-	-0.15 (0.090)
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี	4.57			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 49 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ น้อยกว่า ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.9 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 50 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	.949	2	397	.388
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	.808	2	397	.446
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	.145	2	397	.865
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	2.115	2	397	.122
5. ด้านการเอาใจใส่	4.150*	4	397	.016

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.388 0.446 0.865 และ 0.122 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 51

ส่วนด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 52

ตาราง 51 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	3.993	2	1.996	4.506*	.012
	ภายในกลุ่ม	175.897	397	.443		
	รวม	179.890	399			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.792	2	.896	1.749	.175
	ภายในกลุ่ม	203.392	397	.512		
	รวม	205.184	399			
ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3.738	2	1.869	3.952*	.020
	ภายในกลุ่ม	187.717	397	.473		
	รวม	191.455	399			
ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	.781	2	.390	.846	.430
	ภายในกลุ่ม	183.313	397	.462		
	รวม	184.094	399			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ F-test พบว่า

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 และ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการ

ตอบสนองความต้องการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.175 และ 0.430 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนองความต้องการ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 52 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามประสบการณ์ในการ		1 ครั้ง	2 - 3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ)	$\bar{X}$	4.22	4.14	4.39
1 ครั้ง	4.22	-	0.07 (0.562)	-0.17 (0.111)
2 - 3 ครั้ง	4.14		-	-0.25** (0.006)
มากกว่า 3 ครั้ง	4.39			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 52 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ น้อยกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 53 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามประสบการณ์ในการ		1 ครั้ง	2 - 3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ)	$\bar{X}$	4.43	4.17	4.43
1 ครั้ง	4.43	-	0.26 (0.053)	0.00 (0.983)
2 - 3 ครั้ง	4.17		-	-0.26** (0.006)
มากกว่า 3 ครั้ง	4.43			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 53 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ น้อยกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 54 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
ด้านการเอาใจใส่	1.003	2	157.279	.369

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.369 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพ

การให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน และประสบการณ์ในการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี เพศ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี เพศ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) Probability (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และ ถ้าค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 55 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ จำแนกตามเพศ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	Levene Statistic Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	2.649	.104
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.307	.070
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	.004	.948
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	.153	.695
5. ด้านการเอาใจใส่	.142	.706

จากตาราง 55 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามเพศ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test ในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.104 0.070 0.948 0.695 และ 0.706 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของเพศหญิงและชาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจะใช้ t-test กรณี Equal variances assumed ในการทดสอบ ดังนี้

ตาราง 56 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามเพศ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	เพศ	t-test for Equality of Means					
		n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ชาย	168	3.94	.960	2.018*	398	.044
	หญิง	232	3.76	.849			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ชาย	168	3.90	.984	2.300*	398	.022
	หญิง	232	3.69	.860			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	ชาย	168	3.93	.942	2.369*	398	.018
	หญิง	232	3.70	.930			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ชาย	168	3.96	.994	2.484*	398	.013
	หญิง	232	3.72	.926			
5. ด้านการเอาใจใส่	ชาย	168	3.93	1.039	2.222*	398	.027
	หญิง	232	3.70	.995			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 56 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศชาย มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศหญิง

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี อายุ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี อายุ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 57 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอายุ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	1.854	3	396	.137
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	1.350	3	396	.258
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	.458	3	396	.712
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	1.264	3	396	.286
5. ด้านการเอาใจใส่	1.953	3	396	.120

จากตาราง 57 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอายุ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test ในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.137 0.258 0.712 0.286 และ 0.120 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 58

ตาราง 58 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

การรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	14.128	3	4.709	6.024**	.001
	ภายในกลุ่ม	309.561	396	.782		
	รวม	323.689	399			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	11.946	3	3.982	4.855**	.002
	ภายในกลุ่ม	324.789	396	.820		
	รวม	336.734	399			
ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	7.016	4	2.339	2.676*	.047
	ภายในกลุ่ม	346.042	395	.874		
	รวม	353.059	399			
ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	7.716	3	2.572	2.820*	.039
	ภายในกลุ่ม	361.156	396	.912		
	รวม	368.871	399			
ด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	17.725	3	5.908	5.904**	.001
	ภายในกลุ่ม	396.295	396	1.001		
	รวม	414.019	399			

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 58 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ F-test พบว่า

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 0.002 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 และ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 59 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		4.08	3.64	3.74	3.72
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.08	-	0.44** (0.000)	0.34** (0.010)	0.36** (0.003)
26 - 35 ปี	3.64		-	-0.09 (0.503)	-0.76 (0.556)
36 - 45 ปี	3.74			-	0.02 (0.900)
46 ปีขึ้นไป	3.72				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 59 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 60 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		4.01	3.63	3.69	3.64
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.01	-	0.38** (0.001)	0.32* (0.018)	0.36** (0.003)
26 - 35 ปี	3.63		-	-0.06 (0.698)	-0.01 (0.925)
36 - 45 ปี	3.69			-	0.04 (0.769)
46 ปีขึ้นไป	3.64				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 60 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการ

รับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 61 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		3.97	3.73	3.73	3.64
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.97	-	0.23 (0.054)	0.23 (0.096)	0.33** (0.010)
26 – 35 ปี	3.73		-	-0.00 (0.988)	0.09 (0.498)
36 – 45 ปี	3.73			-	0.09 (0.535)
46 ปีขึ้นไป	3.64				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 61 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่า

หรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 62 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		4.01	3.71	3.72	3.72
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.01	-	0.30* (0.017)	0.28* (0.047)	0.29* (0.027)
26 - 35 ปี	3.71		-	-0.01 (0.931)	-0.01 (0.934)
36 - 45 ปี	3.72			-	0.00 (0.992)
46 ปีขึ้นไป	3.72				-

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 62 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 63 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		4.07	3.66	3.70	3.57
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.07	-	0.41** (0.002)	0.37* (0.014)	0.50** (0.000)
26 - 35 ปี	3.66		-	-0.04 (0.783)	0.09 (0.546)
36 - 45 ปี	3.70			-	0.13 (0.419)
46 ปีขึ้นไป	3.57				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 63 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับ ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 64 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามระดับการศึกษา แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	2.863	2	397	.058
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	.315	2	397	.730
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	.983	2	397	.375
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	.585	2	397	.558
5. ด้านการเอาใจใส่	.280	2	397	.756

จากตาราง 64 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามระดับการศึกษา แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test ในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.058 0.730 0.375 0.558 และ 0.756 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 65

ตาราง 65 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	7.110	2	3.555	4.458*	.012
	ภายในกลุ่ม	316.579	397	.797		
	รวม	323.689	399			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	6.413	2	3.207	3.854*	.022
	ภายในกลุ่ม	330.321	397	.832		
	รวม	336.734	399			
ด้านการตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	6.510	2	3.255	3.729*	.025
	ภายในกลุ่ม	346.548	397	.873		
	รวม	353.059	399			
ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	7.847	2	3.924	4.314*	.014
	ภายในกลุ่ม	361.024	397	.909		
	รวม	368.871	399			
ด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	10.703	2	5.351	5.267**	.006
	ภายในกลุ่ม	403.317	397	1.016		
	รวม	414.091	399			

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 65 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ F-test พบว่า

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 0.022 0.025 และ 0.014 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 66 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.04	3.80	3.61
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.04	-	0.24* (0.025)	0.42** (0.005)
ปริญญาตรี	3.80		-	0.18 (0.166)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.61			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 66 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยาน

ยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 67 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.94	3.77	3.52
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.94	-	0.17 (0.118)	0.42** (0.006)
ปริญญาตรี	3.77		-	0.25 (0.064)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.52			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 67 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 68 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.97	3.78	3.55
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.97	-	0.19 (0.082)	0.42** (0.007)
ปริญญาตรี	3.78		-	0.23 (0.103)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.55			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 68 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 69 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.02	3.80	3.56
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.02	-	0.22 (0.052)	0.46** (0.004)
ปริญญาตรี	3.80		-	0.24 (0.095)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.56			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 69 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 70 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.02	3.78	3.48
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.02	-	0.24* (0.045)	0.54** (0.001)
ปริญญาตรี	3.78		-	0.30* (0.045)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.48			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 70 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มี

ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี

ตาราง 71 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอาชีพ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	8.620**	3	396	.000
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	5.334**	3	396	.001
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.598**	3	396	.004
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	3.242*	3	396	.022
5. ด้านการเอาใจใส่	6.373**	3	396	.000

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 71 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอาชีพ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 0.001 0.004 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 72

ตาราง 72 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

การรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการ	Statistic ^a	df1	df2	Sig
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	8.445**	3	388.755	.000
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	8.234**	3	395.967	.000
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.267**	3	395.060	.006
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.506**	3	394.435	.004
5. ด้านการเอาใจใส่	10.519**	3	389.071	.000

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 72 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 0.000 0.006 0.004 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 73 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ องค์กร	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ
		4.22	3.74	3.61	3.89
นักเรียน/นักศึกษา	4.22	-	0.49** (0.000)	0.61** (0.000)	0.34* (0.021)
พนักงานบริษัท/ องค์กร	3.74		-	0.12 (0.900)	-0.15 (0.805)
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	3.61			-	-0.27 (0.184)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ	3.89				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 73 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา กับ พนักงานบริษัท / องค์กร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานบริษัท / องค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / องค์กร โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา กับ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.61

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 74 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ องค์กร	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ
		4.14	3.66	3.55	3.89
นักเรียน/นักศึกษา	4.14	-	0.48** (0.001)	0.60** (0.000)	0.26 (0.199)
พนักงานบริษัท/ องค์กร	3.66		-	0.12 (0.926)	-0.22 (0.366)
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	3.55			-	-0.34* (0.047)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ	3.89				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 74 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา กับ พนักงานบริษัท / องค์กร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานบริษัท / องค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / องค์กร โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.48

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา กับ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.60

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ น้อยกว่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 75 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ องค์กร	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ
		4.09	3.72	3.63	3.85
นักเรียน/นักศึกษา	4.09	-	0.37* (0.027)	0.46** (0.003)	0.24 (0.348)
พนักงานบริษัท/ องค์กร	3.72		-	0.09 (0.983)	-0.13 (0.876)
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	3.63			-	-0.22 (0.421)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ	3.85				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 75 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา กับ พนักงานบริษัท / องค์กร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานบริษัท / องค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทาง

ภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / องค์กร โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา กับ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 76 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ องค์กร	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ
		4.12	3.71	3.65	3.90
นักเรียน/นักศึกษา	4.12	-	0.41* (0.013)	0.46** (0.003)	0.22 (0.421)
พนักงานบริษัท/ องค์กร	3.71		-	0.05 (0.999)	-0.19 (0.629)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ /ข้าราชการ	3.65			-	-0.24 (0.341)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว /ค้าขาย และอื่นๆ	3.90				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 76 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา กับ พนักงานบริษัท / องค์กร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานบริษัท / องค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / องค์กร โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา กับ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 77 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ องค์กร	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ
		4.31	3.64	3.55	3.84
นักเรียน/นักศึกษา	4.31	-	0.66** (0.000)	0.76** (0.000)	0.46** (0.002)
พนักงานบริษัท/ องค์กร	3.64		-	0.10 (0.981)	-0.20 (0.665)
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ	3.55			-	-0.39 (0.167)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว /ค้าขาย และอื่นๆ	3.84				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 77 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา กับ พนักงานบริษัท / องค์กร มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานบริษัท / องค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / องค์กร โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.66

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา กับ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.76

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไป

เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 78 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	4.094**	4	395	.003
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	2.317	4	395	.057
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	2.377	4	395	.051
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.844**	4	395	.001
5. ด้านการเอาใจใส่	6.945**	4	395	.000

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 78 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 0.001 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 79

ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.057 และ 0.051 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติ

ฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 83

ตาราง 79 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

การรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการ	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	13.777**	4	327.473	.000
2. ด้านการให้ความมั่นใจ	12.150**	4	300.288	.000
3. ด้านการเอาใจใส่	14.323**	4	318.451	.000

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 79 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ทั้งหมดมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 80 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
		4.42	3.91	3.45	3.76	3.59
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.42	-	0.52** (0.000)	0.97** (0.000)	0.66** (0.000)	0.83** (0.000)
10,001 - 20,000 บาท	3.91		-	0.46** (0.008)	0.14 (0.962)	0.31 (0.177)
20,001 - 30,000 บาท	3.45			-	-0.31 (0.389)	-0.14 (0.309)
30,001 - 40,000 บาท	3.76				-	0.17 (0.253)
40,001 บาทขึ้นไป	3.59					-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 80 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการ

ตาราง 81 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
		4.42	3.90	3.49	3.72	3.53
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.42	-	0.52** (0.000)	0.94** (0.000)	0.70** (0.001)	0.90** (0.000)
10,001 - 20,000 บาท	3.90		-	0.42* (0.022)	0.18 (0.958)	0.37 (0.072)
20,001 - 30,000 บาท	3.49			-	-0.24 (0.882)	-0.04 (1.000)
30,001 - 40,000 บาท	3.72				-	0.19 (0.969)
40,001 บาทขึ้นไป	3.53					-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 81 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

4. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.90

5. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

ส่วนค่าอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 82 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
		4.46	3.91	3.62	3.62	3.49
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.46	-	0.55** (0.000)	1.05** (0.000)	0.84** (0.001)	0.98** (0.000)
10,001 - 20,000 บาท	3.91		-	0.50** (0.009)	0.29 (0.554)	0.42 (0.056)
20,001 - 30,000 บาท	3.41			-	-0.21 (0.937)	-0.08 (1.000)
30,001 - 40,000 บาท	3.62				-	0.14 (0.998)
40,001 บาทขึ้นไป	3.49					-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 82 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า

4. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.98

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 83 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	40.657	4	10.164	13.560**	.000
	ภายในกลุ่ม	296.077	395	.750		
	รวม	336.734	399			
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	33.934	4	8.483	10.501**	.000
	ภายในกลุ่ม	319.125	395	.808		
	รวม	353.059	399			

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 83 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ F-test พบว่า

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองความต้องการ ทั้งหมดมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองความต้องการ ในรายค่าใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 84 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
		4.38	3.85	3.48	3.71	3.46
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.38	-	0.54** (0.000)	0.91** (0.000)	0.67** (0.000)	0.93** (0.000)
10,001 - 20,000 บาท	3.85		-	0.37** (0.004)	0.13 (0.351)	0.39** (0.002)
20,001 - 30,000 บาท	3.48			-	-0.24 (0.126)	0.02 (0.910)
30,001 - 40,000 บาท	3.71				-	0.26 (0.094)
40,001 บาทขึ้นไป	3.46					-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 84 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการ

ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 85 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
		4.34	3.87	3.55	3.71	3.48
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.34	-	0.48** (0.000)	0.79** (0.000)	0.64** (0.000)	0.87** (0.000)
10,001 - 20,000 บาท	3.87		-	0.31* (0.019)	0.16 (0.274)	0.39** (0.003)
20,001 - 30,000 บาท	3.55			-	-0.15 (0.347)	0.08 (0.608)
30,001 - 40,000 บาท	3.71				-	0.23 (0.151)
40,001 บาทขึ้นไป	3.48					-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 85 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการ

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.87

4. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.87

5. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

6. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม

ไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 86 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

การรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	5.305**	3	396	.001
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	.669	3	396	.571
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	1.057	3	396	.367
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	1.337	3	396	.262
5. ด้านการเอาใจใส่	2.816*	3	396	.039

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 86 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 88

ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.571 0.367 และ 0.262 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 91

ตาราง 87 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Statistic ^a	df1	df2	Sig
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	6.348**	3	340.776	.000
2. ด้านการเอาใจใส่	5.907**	3	357.621	.001

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 87 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการเอาใจใส่ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 88 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

จำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการเดินทางส่วนใหญ่	$\bar{X}$	ประชุม/อบรม/ สัมมนาของ องค์กร	ติดต่อธุรกิจ ส่วนตัว และอื่นๆ	ท่องเที่ยว	ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว
		3.50	4.02	3.94	3.91
ประชุม/อบรม/สัมมนา ขององค์กร	3.50	-	-0.52** (0.003)	-0.44** (0.010)	-0.40** (0.008)
ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ	4.02		-	0.08 (0.988)	0.12 (0.917)
ท่องเที่ยว	3.94			-	0.03 (1.000)
ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว	3.91				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 88 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 89 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่	$\bar{X}$	ประชุม/อบรม/สัมมนาขององค์กร	ติดต่อธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ	ท่องเที่ยว	ไปหาญาติพี่น้องหรือครอบครัว
		3.45	4.04	3.93	3.83
ประชุม/อบรม/สัมมนาขององค์กร	3.45	-	-0.59** (0.002)	-0.47* (0.012)	-0.38* (0.039)
ติดต่อธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ	4.04		-	0.12 (0.965)	0.21 (0.549)
ท่องเที่ยว	3.93			-	0.09 (0.979)
ไปหาญาติพี่น้องหรือครอบครัว	3.83				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 89 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.59

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือ ครอบครัว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือ ครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 90 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	14.471	3	4.824	5.927**	.001
	ภายในกลุ่ม	322.263	396	.814		
	รวม	336.734	399			
ด้านการตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	12.670	3	4.223	4.913**	.002
	ภายในกลุ่ม	340.389	396	.860		
	รวม	353.059	399			
ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	13.359	3	4.453	4.960**	.002
	ภายในกลุ่ม	355.512	396	.898		
	รวม	368.871	399			

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 90 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ F-test พบว่า

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 0.002 และ 0.002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ที่ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ ในรายคู่

ได้บ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 91 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการเดินทางส่วนใหญ่	$\bar{X}$	ประชุม/อบรม/ สัมมนาของ องค์กร	ติดต่อธุรกิจ ส่วนตัว และอื่นๆ	ท่องเที่ยว	ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว
		3.47	3.99	3.93	3.79
ประชุม/อบรม/สัมมนา ขององค์กร	3.47	-	-0.52** (0.000)	-0.46** (0.000)	-0.32** (0.008)
ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ	3.99		-	0.06 (0.665)	0.20 (0.140)
ท่องเที่ยว	3.93			-	0.14 (0.254)
ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว	3.79				-

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 91 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการ

เดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 92 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่	$\bar{X}$	ประชุม/อบรม/สัมมนาขององค์กร	ติดต่อธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ	ท่องเที่ยว	ไปหาญาติพี่น้องหรือครอบครัว
		3.54	4.08	3.87	3.79
ประชุม/อบรม/สัมมนาขององค์กร	3.54	-	-0.54** (0.000)	-0.34* (0.012)	-0.25* (0.040)
ติดต่อธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ	4.08		-	0.21 (0.158)	0.29 (0.035)
ท่องเที่ยว	3.87			-	0.84 (0.497)
ไปหาญาติพี่น้องหรือครอบครัว	3.79				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 92 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการ

ตอบสนองความต้องการ น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 93 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่	$\bar{X}$	ประชุม/อบรม/สัมมนาขององค์กร	ติดต่อธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ	ท่องเที่ยว	ไปหาญาติพี่น้องหรือครอบครัว
		3.45	4.04	3.93	3.83
ประชุม/อบรม/สัมมนาขององค์กร	3.45	-	-0.55** (0.000)	-0.37** (0.007)	-0.30* (0.016)
ติดต่อธุรกิจส่วนตัวและอื่นๆ	4.04		-	0.18 (0.229)	0.25 (0.082)
ท่องเที่ยว	3.93			-	0.07 (0.604)
ไปหาญาติพี่น้องหรือครอบครัว	3.83				-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 93 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ น้อยกว่า ผู้ที่มี

วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

3. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือ ครอบครัว มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.7 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 94 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

การรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	2.532	3	396	.057
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.655*	3	396	.013
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.681**	3	396	.003
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	2.258	3	396	.081
5. ด้านการเอาใจใส่	2.694*	3	396	.046

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 94 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.057 และ 0.081 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 96

ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 0.003 และ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 96

ตาราง 95 ความแตกต่างกันของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	4.971	3	1.657	2.059	.105
	ภายในกลุ่ม	318.718	396	.805		
	รวม	323.689	399			
2. ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.523	3	1.841	2.007	.112
	ภายในกลุ่ม	363.348	396	.918		
	รวม	368.871	399			

จากตาราง 95 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ F-test พบว่า

การรับรู้คุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.105 และ 0.112 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่

แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 96 ความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

การรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการ	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	1.554	3	152.188	.203
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ	1.677	3	134.024	.175
3. ด้านการให้ความมั่นใจ	1.954	3	182.303	.122

จากตาราง 96 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.203 0.175 และ 0.122 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีตามสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.8 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 97 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.335*	2	397	.014
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	1.921	2	397	.148
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.896**	2	397	.008
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.062*	2	397	.018
5. ด้านการเอาใจใส่	4.269*	4	397	.015

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 97 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 0.008 0.018 และ 0.015 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 98

ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.148 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 103

ตาราง 98 ความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

การรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการ	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.958*	2	371.303	.020
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.393*	2	374.109	.013
3. ด้านการให้ความมั่นใจ	3.551*	2	374.375	.030
4. ด้านการเอาใจใส่	4.623**	2	377.072	.010

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 98 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 0.013 และ 0.030 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสาร

ด้วยเครื่องบินแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 99 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน	$\bar{X}$	1 - 3 ครั้งต่อปี	4 - 6 ครั้งต่อปี	มากกว่า 6 ครั้งต่อปี
		3.96	3.87	3.67
1 - 3 ครั้งต่อปี	3.96	-	0.09 (0.761)	0.29* (0.018)
4 - 6 ครั้งต่อปี	3.87		-	0.20 (0.262)
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี	3.67			-

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 99 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่า ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 100 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามความถี่ในการ เดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน	$\bar{X}$	1 - 3 ครั้งต่อปี	4 - 6 ครั้งต่อปี	มากกว่า 6 ครั้งต่อปี
		3.92	3.86	3.61
1 - 3 ครั้งต่อปี	3.92	-	0.06 (0.941)	0.31* (0.17)
4 - 6 ครั้งต่อปี	3.86		-	0.25 (0.115)
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี	3.61			-

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 100 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วย

เครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 101 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน	$\bar{X}$	1 - 3 ครั้งต่อปี	4 - 6 ครั้งต่อปี	มากกว่า 6 ครั้งต่อปี
		3.96	3.83	3.66
1 - 3 ครั้งต่อปี	3.96	-	0.14 (0.560)	0.30* (0.025)
4 - 6 ครั้งต่อปี	3.83		-	0.16 (0.477)
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี	3.66			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 101 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 102 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามความถี่ในการ เดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน	$\bar{X}$	1 - 3 ครั้งต่อปี	4 - 6 ครั้งต่อปี	มากกว่า 6 ครั้งต่อปี
		3.92	3.90	3.59
1 - 3 ครั้งต่อปี	3.92	-	0.22 (0.997)	0.33* (0.020)
4 - 6 ครั้งต่อปี	3.90		-	0.31 (0.059)
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี	3.59			-

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 102 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอา

ใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 103 ความแตกต่างกันของการรับรู้คุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	6.994	2	3.497	4.210*	.016
	ภายในกลุ่ม	329.741	397	.831		
	รวม	336.734	399			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 103 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ F-test พบว่า

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินที่ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 104 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน	$\bar{X}$	1 - 3 ครั้งต่อปี	4 - 6 ครั้งต่อปี	มากกว่า 6 ครั้งต่อปี
		3.92	3.80	3.61
1 - 3 ครั้งต่อปี	3.92	-	0.12 (0.311)	0.31** (0.004)
4 - 6 ครั้งต่อปี	3.80		-	0.19 (0.098)
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี	3.61			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 104 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.9 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One – Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene Statistic Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene Statistic Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 105 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	2.314	2	397	.100
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	1.450	2	397	.236
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.846*	2	397	.022
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	3.022*	2	397	.050
5. ด้านการเอาใจใส่	4.786**	4	397	.009

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 105 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene Statistic Test พบว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.100 และ 0.236 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 106

ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 และ 0.050 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 109

ตาราง 106 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	6.293	2	3.146	3.936*	.020
	ภายในกลุ่ม	317.396	397	.799		
	รวม	323.689	399			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	8.403	2	4.201	5.080**	.007
	ภายในกลุ่ม	318.332	397	.827		
	รวม	336.734	399			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 106 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ F-test พบว่า

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทาง

ภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความน่าเชื่อถือ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 107 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามประสบการณ์ในการ ใช้บริการท่าอากาศยานดอน เมือง (เส้นทางภายในประเทศ)	$\bar{X}$	1 ครั้ง	2 - 3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
		4.16	3.89	3.77
1 ครั้ง	4.16	-	0.27 (0.119)	0.40** (0.007)
2 - 3 ครั้ง	3.89		-	0.13 (0.293)
มากกว่า 3 ครั้ง	3.77			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 107 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอน

เมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.40

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 108 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

จำแนกตามประสบการณ์ในการ ใช้บริการท่าอากาศยานดอน เมือง (เส้นทางภายในประเทศ)	$\bar{X}$	1 ครั้ง	2 - 3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
		4.18	3.82	3.71
1 ครั้ง	4.18	-	0.35* (0.044)	0.47** (0.002)
2 - 3 ครั้ง	3.82		-	0.11 (0.360)
มากกว่า 3 ครั้ง	3.71			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 108 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้

บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.35

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 109 ความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

การรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการ	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
1. ด้านการตอบสนองความต้องการ	7.028**	2	159.101	.001
2. ด้านการให้ความมั่นใจ	5.981**	2	156.204	.003
3. ด้านการเอาใจใส่	9.480**	2	166.763	.000

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 109 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่

จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า

ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 0.003 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ในรายคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparision) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 110 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

จำแนกตามประสบการณ์ในการ		1 ครั้ง	2 - 3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ)	$\bar{X}$	4.24	3.75	3.74
1 ครั้ง	4.24	-	0.49** (0.006)	0.50** (0.001)
2 - 3 ครั้ง	3.75		-	0.01 (1.000)
มากกว่า 3 ครั้ง	3.74			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 110 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการ

ตอบสนองความต้องการ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 111 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

จำแนกตามประสบการณ์ในการ		1 ครั้ง	2 - 3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ)	$\bar{X}$	4.24	3.75	3.74
1 ครั้ง	4.24	-	0.41* (0.038)	0.48** (0.002)
2 - 3 ครั้ง	3.75		-	0.07 (0.898)
มากกว่า 3 ครั้ง	3.74			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 111 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทาง

ภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.48

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตาราง 112 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3

จำแนกตามประสบการณ์ในการ ใช้บริการท่าอากาศยานดอน เมือง (เส้นทางภายในประเทศ)	$\bar{X}$	1 ครั้ง	2 - 3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
		4.34	3.79	3.71
1 ครั้ง	4.34	-	0.54** (0.003)	0.63** (0.000)
2 - 3 ครั้ง	3.79		-	0.08 (0.890)
มากกว่า 3 ครั้ง	3.71			-

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 112 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3) พบว่า

1. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทาง

ภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

2. ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.63

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย

โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสถิติ Paired t-test โดยใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 113 แสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t	df	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. สิ่งสัมผัสได้	4.33	.671	3.83	.901	9.041**	399	.000
2. ความน่าเชื่อถือ	4.35	.717	3.78	.919	10.424**	399	.000
3. การตอบสนองความต้องการ	4.39	.693	3.80	.941	10.675**	399	.000
4. การให้ความมั่นใจ	4.44	.679	3.82	.962	10.697**	399	.000
5. การเอาใจใส่	4.42	.686	3.80	1.019	10.508**	399	.000

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 113 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย โดยใช้การทดสอบค่าสถิติ Paired t-test สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โดยรวมของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ กับการรับรู้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารชาวไทยไม่พึงพอใจในด้านการสัมผัสได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก ผู้โดยสารชาวไทยระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.33) สูงกว่าการรับรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ กับการรับรู้ มีความแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารชาวไทยไม่พึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก ผู้โดยสารชาวไทยระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.35) สูงกว่าการรับรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยรวมของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ กับการรับรู้ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารชาวไทยไม่พึงพอใจในการตอบสนองความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก ผู้โดยสารชาวไทยระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.39) สูงกว่าการรับรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ กับการรับรู้ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารชาวไทยไม่พึงพอใจในการให้ความมั่นใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก ผู้โดยสารชาวไทยระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.44) สูงกว่าการรับรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ด้านการเอาใจใส่ โดยรวมของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ กับการรับรู้ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารชาวไทยไม่พึงพอใจในการเอาใจใส่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก ผู้โดยสารชาวไทยระดับความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.42) สูงกว่าการรับรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 114 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1. ผู้โดยสารชาวไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน และประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน		
1.1 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน		
- ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านความน่าเชื่อถือ	t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการตอบสนองความต้องการ	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการให้ความมั่นใจ	t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการเอาใจใส่	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.2 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน		
- ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	Brown-Forsythe	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านความน่าเชื่อถือ	F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการตอบสนองความต้องการ	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการให้ความมั่นใจ	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการเอาใจใส่	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 114 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1.3 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	Brown-Forsythe Brown-Forsythe Brown-Forsythe Brown-Forsythe Brown-Forsythe	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.4 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	Brown-Forsythe Brown-Forsythe F-test F-test F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.5 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	F-test F-test F-test F-test F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 114 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1.6 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	Brown-Forsythe Brown-Forsythe F-test Brown-Forsythe Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.7 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	F-test Brown-Forsythe F-test F-test F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.8 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	F-test F-test F-test F-test F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 114 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1.9 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	F-test F-test F-test F-test Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. ผู้โดยสารชาวไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน และประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน		
2.1 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี เพศ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	F-test F-test F-test F-test F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 114 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
2.2 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี อายุ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	F-test F-test F-test F-test F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.3 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	F-test F-test F-test F-test F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.4 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	Brown-Forsythe Brown-Forsythe Brown-Forsythe Brown-Forsythe Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 114 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
2.5 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	Brown-Forsythe F-test F-test Brown-Forsythe Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.6 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	Brown-Forsythe F-test F-test F-test Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.7 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	F-test Brown-Forsythe Brown-Forsythe F-test Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 114 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
2.8 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	Brown-Forsythe F-test Brown-Forsythe Brown-Forsythe Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.9 ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน - ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ - ด้านความน่าเชื่อถือ - ด้านการตอบสนองความต้องการ - ด้านการให้ความมั่นใจ - ด้านการเอาใจใส่	F-test F-test Brown-Forsythe Brown-Forsythe Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน
3. ความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย 3.1 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ 3.2 ด้านความน่าเชื่อถือ 3.3 ด้านการตอบสนองความต้องการ 3.4 ด้านการให้ความมั่นใจ 3.5 ด้านการเอาใจใส่	Paired t-test Paired t-test Paired t-test Paired t-test Paired t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองให้ถูกต้องทิศทาง และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับการที่มีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวังหรือสูงกว่าความคาดหวัง และเกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ และเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับท่าอากาศยาน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อประเมินการคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองชาวไทย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองของผู้โดยสารชาวไทย

สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐาน ดังนี้

1. ผู้โดยสารชาวไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน และประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน
2. ผู้โดยสารชาวไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน และประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

3. ความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ฝั่งขาออกเส้นทางภายในประเทศ (อาคาร 2) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ฝั่งขาออกเส้นทางภายในประเทศ ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนผู้โดยสารที่แน่นอนได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนผู้โดยสารที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้เกิดความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2548:193-194) จากสูตรผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน และสำรองไว้เพื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีกจำนวน 15 คน ดังนั้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และการรับรู้ การประเมินคุณภาพบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถามจะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น
3. สร้างแบบสอบถามโดยรวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ จากตำรา เอกสาร วารสาร นิตยสาร สื่ออินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และให้คำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้โดยสารชาวไทยที่เข้ามาใช้หรือเคยมีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำไปใช้จริงโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งค่าอัลฟ่าที่จะได้แสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หรือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ที่จะยอมรับได้มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป

พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.937, 0.889, 0.904, 0.919 และ 0.940 ตามลำดับ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.852, 0.914, 0.874, 0.898 และ 0.922 ตามลำดับ

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน และประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง โดยทั้ง 9 คำถาม เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close ended Question) แบบมีให้เลือกตอบหลายข้อ (Multiple choices) แต่ละข้อคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย ซึ่งข้อ

คำถามทั้งหมด เป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) จำนวน 24 ข้อ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	จำนวน 8 ข้อ
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	จำนวน 4 ข้อ
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	จำนวน 4 ข้อ
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	จำนวน 4 ข้อ
5. ด้านการเอาใจใส่	จำนวน 4 ข้อ

โดยที่แต่ละคำถามแบ่งระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินแยกเป็นความคาดหวังและการรับรู้ ได้ดังนี้

<u>ระดับความคาดหวัง</u>	<u>ค่าประเมิน</u>
คาดหวังมากที่สุด	5
คาดหวังมาก	4
คาดหวังปานกลาง	3
คาดหวังน้อย	2
คาดหวังน้อยที่สุด	1
<u>ระดับการรับรู้</u>	<u>ค่าประเมิน</u>
รับรู้มากที่สุด	5
รับรู้มาก	4
รับรู้ปานกลาง	3
รับรู้่น้อย	2
รับรู้่น้อยที่สุด	1

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิเพื่อช่วยสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัยช่วยออกแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้ หรือเคยมีประสบการณ์ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจาก หนังสือ ตำรา บทความ ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นประกอบการสร้างแบบสอบถาม

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย สรุปผลการศึกษาดังนี้

ตอนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 ส่วนเพศชาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 ผู้ที่มี 46 ปีขึ้นไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และผู้ที่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาคือผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/องค์กร จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น มัคคุเทศก์ นักบวช รับจ้างอิสระ และว่างงาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อไปหาญาติพี่น้องหรือครอบครัว จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาเพื่อประชุม/อบรม/สัมมนาขององค์กร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 เพื่อท่องเที่ยว จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 เพื่อติดต่อธุรกิจส่วนตัว จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และอื่นๆ เช่น เพื่อการศึกษา กิจกรรมนันทนาการ และ รักษาพยาบาล จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือสายการบินนกแอร์ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 สายการบินไทยแอร์เอเชีย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และสายการบินไทยสมายล์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินคือ 1 - 3 ครั้งต่อปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาคือ มากกว่า 6 ครั้งต่อปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และ 4 - 6 ครั้งต่อปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ)

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) คือ มากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 รองลงมาคือ 2 ครั้ง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และ 1 ครั้ง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย

พบว่า

ระดับความคาดหวัง

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาความคาดหวังด้านสิ่งที่สัมผัสได้ของผู้โดยสารแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายเหมาะสมและให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.40

2. ภายในท่าอากาศยานมีป้ายบอกทาง และสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ชัดเจนและเพียงพอสามารถนำไปสู่จุดหมายที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น รถเข็นสัมภาระ ห้องน้ำ ห้องสูบบุหรี่ ห้องละหมาด ร้านอาหาร ตู้กดเงินสด แก้วสำหรับนั่งรอเที่ยวบิน เป็นต้น มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.39

3. เจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยานมีความเป็นมิตร และพูดจาสุภาพ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.36

4. การตกแต่งภายในท่าอากาศยานมีความสวยงาม ทันสมัย มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.30

5. ความสะอาดบริเวณภายในท่าอากาศยาน และห้องน้ำ และความเหมาะสมของอุณหภูมิภายในท่าอากาศยาน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.27

6. มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.26 ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือของผู้โดยสารแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ภายในท่าอากาศยานมีเครื่องมือและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.37

2. มีการให้บริการที่เป็นสากล เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้แก่ผู้โดยสารได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง และกระบวนการโหลดกระเป๋า/สัมภาระมีความน่าเชื่อถือ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.36

3. กระบวนการตรวจค้นสัมภาระมีความน่าเชื่อถือและรวดเร็ว มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณาความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานอยู่ในสภาพที่พร้อมในการใช้งาน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.41

2. เจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.38

3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.38

4. ท่าอากาศยานมีจุดประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอและสามารถให้ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างครบถ้วน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.37 ตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจของผู้โดยสารแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ระบบรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานมีมาตรฐาน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.46

2. ท่านมีความมั่นใจในความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.46

3. ท่านมีความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยาน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.42

4. ท่านรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เมื่ออยู่ภายในท่าอากาศยานดอนเมือง มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.42 ตามลำดับ

ด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณาความคาดหวังด้านการเอาใจใส่ของผู้โดยสารแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ท่าอากาศยานดอนเมืองมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่คำนึงถึงความต้องการของผู้โดยสารเฉพาะกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็ก และสตรีมีครรภ์ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.44
2. ท่าอากาศยานดอนเมืองมีรูปแบบการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารได้ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.44
3. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความเต็มใจเป็นมิตรและให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.43
4. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้โดยสาร มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.37 ตามลำดับ

ระดับการรับรู้

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาการรับรู้ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ของผู้โดยสารแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารมีการรับรู้ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ความเหมาะสมของอุณหภูมิภายในท่าอากาศยาน มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.97
2. ความสะอาดบริเวณภายในท่าอากาศยาน และห้องน้ำ มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.97
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น รถเข็นสัมภาระ ห้องน้ำ ห้องสุขาบุหรี ห้องละหมาด ร้านอาหาร ตู้กดเงินสด แก้วสำหรับนั่งรอเที่ยวบิน เป็นต้น มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.91
4. ภายในท่าอากาศยานมีป้ายบอกทาง และสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ชัดเจนและเพียงพอสามารถนำไปสู่จุดหมายที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายเหมาะสมและให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยานมีความเป็นมิตร และพูดจาสุภาพ มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.86
5. การตกแต่งภายในท่าอากาศยานมีความสวยงาม ทันสมัย มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.80

6. มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือของผู้โดยสารแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. มีการให้บริการที่เป็นสากล เจ้าหน้าที่สามารถให้ความรู้แก่ผู้โดยสารได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.94

2. กระบวนการโหลดกระเป๋า/สัมภาระมีความน่าเชื่อถือ มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.74

3. กระบวนการตรวจค้นสัมภาระมีความน่าเชื่อถือและรวดเร็ว และภายในท่าอากาศยานมีเครื่องมือและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาการรับรู้ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ท่าอากาศยานมีจุดประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอและสามารถให้ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างครบถ้วน มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.83

2. เจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.81

3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.79

4. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานอยู่ในสภาพที่พร้อมในการใช้งาน มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาการรับรู้ด้านการให้ความมั่นใจของผู้โดยสารแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ท่านรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เมื่ออยู่ภายในท่าอากาศยานดอนเมือง มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.89

2. ท่านมีความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยาน มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.84

3. ระบบรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานมีมาตรฐาน มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.83

4. ท่านมีความมั่นใจในความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาการรับรู้ด้านการเอาใจใส่ของผู้โดยสารแต่ละข้อพบว่า ผู้โดยสารมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความเต็มใจเป็นมิตรและให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.85

2. ท่าอากาศยานดอนเมืองมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่คำนึงถึงความต้องการของผู้โดยสารเฉพาะกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็ก และสตรีมีครรภ์ และท่าอากาศยานดอนเมืองมีรูปแบบการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารได้ มีการรับรู้ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวไทย มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ โดยรวมต่ำกว่าความคาดหวังทุกเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ หรือไม่พึงพอใจในคุณภาพการ ของบริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด จะพบว่าผู้โดยสารไม่พอใจในคุณภาพการบริการ ในด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ โดยมีค่าเฉลี่ย -0.62 ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย -0.59 ด้านความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ย -0.57 และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โดยมีค่าเฉลี่ย -0.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน และประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

1.1 เพศ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 อายุ

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 ระดับการศึกษา

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการเอาใจใส่

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 อาชีพ

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการให้ความมั่นใจ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่าง กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ย เท่ากับ 0.25

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการเอาใจใส่

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่าง กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 รายได้ต่อเดือน

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่าง กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บาท มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ส่วนค่าอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการเอาใจใส่

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ

ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

1.6 วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

ด้านการให้ความมั่นใจ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ส่วนค่าอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการเอาใจใส่

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

1.7 สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.8 ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 4 - 6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 4 - 6 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า 6 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า 6 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการให้ความมั่นใจ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า 6 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการเอาใจใส่

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.9 ประสิทธิภาพในการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ)

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกันไป ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกันไป ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 2 - 3 ครั้ง มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มี

ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการให้ความมั่นใจ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน และประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศแตกต่างกัน

2.1 เพศ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 อายุ

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาว

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการให้ความมั่นใจ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการเอาใจใส่

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 26 - 35 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2.3 ระดับการศึกษา

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการเอาใจใส่

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

ส่วนค่าอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2.4 อาชีพ

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายกลุ่มกับ พนักงานบริษัท / องค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / องค์กร โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.49

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.61

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานบริษัท / องค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / องค์กร โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.48

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.60

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานบริษัท / องค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / องค์กร โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.66

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.76

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีอาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2.5 รายได้ต่อเดือน

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.97

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.79

ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 1.05

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.84

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.98

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2.6 วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง

คะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือ ครอบครัว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านความมั่นใจ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้

คะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.59

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ท่องเที่ยว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ย น้อยกว่า ผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2.7 สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการให้ความมั่นใจ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการเอาใจใส่

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.8 ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านความเชื่อถือ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความเชื่อถือ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารชาวไทย ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่า ผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Paired t-test ในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีค่าความคาดหวังและการรับรู้ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศชาย ทั้ง 2 ด้าน เนื่องจากผู้โดยสารชาวไทยเพศหญิงและเพศชายอาจมีความคาดหวังในการบริการแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมักจะใส่ใจในรายละเอียดมากกว่าเพศชาย อาจเพื่อความปลอดภัย และสะดวกราบรื่นในการเดินทางมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อินทิรา จันทร์ฐ์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เที่ยวบินภายในประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ายที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เที่ยวบินภายในประเทศแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

อายุ

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้าน

ความน่าเชื่อถือ มากที่สุด เนื่องจากช่วงอายุ 26 - 35 ปีเป็นวัยที่เริ่มมีประสบการณ์ในการเดินทางมาพอสมควร ได้มีการเปรียบเทียบสิ่งต่างๆ จากประสบการณ์ที่ผ่านมา จึงทำให้เกิดความคาดหวังสูงกว่าช่วงอายุอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกับ ณัชชา มิลินทานุช (2545:79) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพบริการงานวิสัญญีโรงพยาบาลราชวิถีตามความคาดหวังและรับรู้ของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการให้ความมั่นใจ มากที่สุด เนื่องจากผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเป็นวัยที่มีการศึกษาสูงที่สุด มีความรู้ความสามารถในการทำงานมาก รวมไปถึงประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตที่มากขึ้นตามไปด้วย จึงทำให้กลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคาดหวังในเรื่องความมั่นใจในการบริการ และการเดินทางมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชาวลิย์ สโตน (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการได้รับบริการของลูกค้าจาก บริษัท อีวีว่า ประกันภัย (ไทย) จำกัด ด้านประกันภัยรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยรวมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการงานเกษตรกรรมที่มีระดับการศึกษานอนปริญญา/ปวส. มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ น้อยกว่าผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา/ปวช.

อาชีพ

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มากที่สุด ทั้ง 3 ด้าน เนื่องจากอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการเป็นผู้ที่มี

ความคุ้นเคยกับการทำงานในความเป็นระบบระเบียบ และมีแบบแผนเป็นขั้นเป็นตอนในการทำงานที่เที่ยงตรง จึงทำให้ผู้ที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการเป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังในการรับบริการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ทองเจริญ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพรถบัสปรับอากาศปรับอากาศ D-MAX ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพรถบัสปรับอากาศปรับอากาศ D-MAX ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพ แตกต่างกันไปทุกด้าน

รายได้ต่อเดือน

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มากที่สุด ทั้ง 2 ด้าน เนื่องจากผู้ที่มีรายได้สูงนั้นจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการต่างๆ ในระดับที่สูงกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า จึงทำให้ผู้ที่มีรายได้สูงตั้งความคาดหวังในการใช้บริการไว้สูงกว่าผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อินทิรา จันทรรัฐ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ ในทุกทัศนะ แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านการเอาใจใส่ มากที่สุด เนื่องจากผู้ที่มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท ถือว่าเป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงในระดับหนึ่ง ซึ่งจากการที่มีรายได้เพิ่มมากขึ้นนี้ อาจทำให้บุคคลกลุ่มนี้มีความคาดหวังมากขึ้นในความต้องการการเอาใจใส่จากการใช้บริการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อินทิรา จันทรรัฐ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อ

การรับรู้จริงในคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ ในทุกทัศนะ
แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่แตกต่างกันมีความ
คาดหวังต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และ
ด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน
การตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง
ส่วนใหญ่เพื่อประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการท่า
อากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการ
ตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน
เนื่องจากผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร เป็น
การเดินทางเพื่อไปทำธุระให้กับบริษัทที่ตนทำงานด้วย จึงทำให้เกิดความคาดหวังว่าจะเป็นการ
เดินทางที่เต็มไปด้วยความสะดวกสบาย และได้รับการบริการที่ดีจากผู้ให้บริการภายในท่าอากาศยาน
ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาสินี ธนิกุล (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้
บริการกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร (ธ.ก.ส.) ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการที่มี
วัตถุประสงค์การใช้บริการส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสาขา
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05

สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่แตกต่างกันมีความ
คาดหวังต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้าน
ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ไม่
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก
การที่ผู้โดยสารแต่ละท่านที่ใช้เลือกใช้สายการบินในการเดินทางแตกต่างกันนั้น อาจเกิดขึ้นจากการ
ส่งเสริมการขายที่ทางสายการบินมีการจัดทำขึ้น หรืออาจเกิดจากความชอบสายการบินของแต่ละ
บุคคล จึงทำให้การใช้บริการสายการบินส่วนใหญ่ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้เกิดความคาดหวังที่

แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรกฤษณ์ คำพิชัย (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสายการบินไทยและสายการบินต้นทุนต่ำในเส้นทาง การบิน กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารของสายการบินไทยและสายการบินต้นทุนต่ำมีระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มากที่สุด ทั้ง 3 ด้าน เนื่องจากผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน มากกว่า 6 ครั้งต่อปี เป็นผู้ที่มีการใช้บริการท่าอากาศยานบ่อยที่สุด เป็นผู้มีประสบการณ์ในการเดินทางมากที่สุด จึงทำให้เกิดการตั้ง ความหวังไว้มากกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรณทิพย์ ใหม่เนียม (2557) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าคุณภาพการบริการของธนาคาร: การ เปรียบเทียบระหว่างสาขาในศูนย์การค้าและสาขานอกศูนย์การค้า ผลการวิจัยพบว่า ความถี่ของ ผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการของธนาคารไทยพาณิชย์แตกต่าง กัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ)

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มี ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มากกว่า 3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มี ต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการ ตอบสนองความต้องการ ที่สุด ทั้ง 2 ด้าน เนื่องจากผู้โดยสารที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่า อากาศยานดอนเมือง มากกว่า 3 ครั้ง ถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีการเดินทางโดยเครื่องบินบ่อยที่สุด เป็นผู้

มีประสบการณ์เดินทางมากที่สุด จึงทำให้จากการที่มีประสบการณ์ในการเดินทาง และใช้บริการทำอากาศยานมากมายนี้ ทำให้ผู้โดยสารกลุ่มนี้ตั้งความคาดหวังในการรับบริการไว้สูงกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548: 173) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ได้แก่ ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น-ลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไป

3. การรับรู้ที่มีต่อการให้บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ

เพศ

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อการให้บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศชาย มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มีต่อการให้บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มากกว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศหญิง ทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากผู้โดยสารชาวไทยเพศชายอาจเป็นเพศที่มีความใส่ใจในรายละเอียดน้อยกว่าเพศหญิงในเรื่องของการรับบริการต่างๆ ทำให้เพศชายอาจไม่ได้ใส่ใจในรายละเอียดต่างๆ มากนักแค่เพียงการเดินทางราบรื่นก็เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรสุตา อินวະชา (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของหน่วยเคมีบำบัดโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวม แตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการทำอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเอาใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มี

ต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากผู้โดยสารที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีเป็นผู้โดยสารที่มีช่วงอายุน้อยที่สุด ประสบการณ์ในการเดินทางก็อาจจะยังน้อยกว่าช่วงอายุอื่นๆ จึงทำให้การรับรู้ในการบริการเกิดขึ้นได้ง่ายกว่ากับผู้ที่มีอายุและประสบการณ์น้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติพงษ์ มากประภา (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล): กรณีศึกษา สำนักงานบริการดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และอาชีพ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล) แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มีต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นผู้มีอายุน้อย ประสบการณ์การเดินทาง และเข้ารับบริการต่างๆ ก็อาจจะยังน้อยอยู่ จึงทำให้การรับรู้ในการบริการเกิดขึ้นได้ง่ายกว่ากับผู้ที่มีอายุและประสบการณ์น้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติพงษ์ มากประภา (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล): กรณีศึกษา สำนักงานบริการดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และอาชีพ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล) แตกต่างกัน

อาชีพ

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มี อาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความ

น่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มี อาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มีต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทาง ภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากผู้โดยสารที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา เป็นผู้มีอายุน้อย ประสบการณ์การเดินทาง และเข้ารับบริการต่างๆ ก็อาจจะยังน้อยอยู่ จึงทำให้การรับรู้ในการบริการเกิดขึ้นได้ง่ายกว่ากับผู้ที่มีอายุและประสบการณ์น้อย ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุพัตรา ทองเจริญ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพ รถบัสปรับอากาศ D-MAX ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพ แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพรถบัสปรับอากาศ D-MAX ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพ แตกต่างกัน ทุกด้าน

รายได้ต่อเดือน

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มี รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการ ให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้าน ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสาร ชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มีต่อการให้บริการ ท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการ ตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท เป็นผู้มีรายได้น้อย ทำให้ ผู้โดยสารกลุ่มนี้ผ่านารับบริการต่างๆ นาน้อยกว่าเนื่องจากอำนาจการซื้อที่มีจำกัด จึงทำให้การ รับรู้การบริการไม่มีการเปรียบเทียบมากนัก ทำให้การรับรู้มีค่าเฉลี่ยมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ เกียรติพงษ์ มากประภา (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ใน คุณภาพบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล): กรณีศึกษา สำนักงานบริการดีแทค ใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับ รายได้ และอาชีพ แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล) แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มี วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มีต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ มีความเข้าใจในการทำธุรกิจ และประสบการณ์ในการดำเนินกิจการต่างๆ มากที่สุด จึงเป็นกลุ่มที่มีความเข้าใจขั้นตอนการบริการต่างๆ เป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลให้กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาสินี ธนิกุล (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การใช้บริการส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มี สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก สายการบินเป็นธุรกิจบริการที่ให้ความสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารได้อย่างครบครันทุกด้าน และเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกๆ บุคคล จึงทำให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพบริการของทุกสายการบินไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการของ กุลธน ธนาพงศธร (2530: 303) ที่กล่าวว่า การบริการที่ดีต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิได้เป็นการจัดขึ้นเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มีการให้บริการที่ดำเนินอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยใช้หลักความเสมอภาคแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่กลุ่มบุคคลกลุ่มใดแตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มีต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินน้อยที่สุด ทำให้ไม่เกิดข้อเปรียบเทียบมากในการเดินทาง ส่งผลให้เกิดค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณทิพย์ ไหมเนียม (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าคุณภาพการบริการของธนาคาร: การเปรียบเทียบระหว่างสาขาในศูนย์การค้าและสาขานอกศูนย์การค้า ผลการวิจัยพบว่า ความถี่ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ)

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มี ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้โดยสารชาวไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มีต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากผู้โดยสารที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินน้อยที่สุด ทำให้ไม่เกิดข้อเปรียบเทียบมากในการเดินทาง ส่งผลให้เกิดค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรธนะ พูนทองชัย (2556) ได้

ทำการศึกษารื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก ผลการวิจัยพบว่า ประสพการณ์ในการใช้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้โดยสารที่มีประสพการณ์ใช้บริการ 1 ครั้งจะมีความพึงพอใจมากที่สุด

4. จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย

พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความคิดเห็นว่า คุณภาพการบริการโดยรวมที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการไม่พอใจคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้อาจเกิดจากปัจจัยพื้นฐานที่ผู้โดยสารชาวไทยใช้ในการกำหนดการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ เนื่องจากการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน ถือว่าเป็นการเดินทางที่ผู้โดยสารต้องการความปลอดภัย และความเชื่อมั่นสูง เพราะอุบัติเหตุที่เกิดจากการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินจะมีความร้ายแรงกว่าการโดยสารชนิดอื่น จึงทำให้ผู้โดยสารเกิดความคาดหวังที่สูง เนื่องจากมีความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยกับชีวิตและทรัพย์สินในขณะที่เดินทาง และคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากผู้ให้บริการต่างๆ ภายในท่าอากาศยาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Parasuraman; Zeithaml; & Berry. 1989: 129) ที่กล่าวว่า เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าความรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับและความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวังและผู้ใช้บริการจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนิธิรา จันทรรัฐ (2552) ทำการศึกษารื่อง ความคาดหวัง และการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เทียบบินภายในประเทศพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า คุณภาพการบริการโดยรวมต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงว่าผู้ใช้บริการไม่พอใจคุณภาพของการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ เทียบบินภายในประเทศ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย” ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพในการบริการต่ำกว่าที่ผู้โดยสารคาดหวังไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในทุกๆ ด้านของการวิจัย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมายหลักเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้หรือเคยใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 35 ปี ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี อาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินมากกว่า 6 ครั้งต่อปี และมีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) มากกว่า 3 ครั้ง

กลุ่มเป้าหมายหลักเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้หรือเคยใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพ นักเรียน / นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อติดต่อธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ มีความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน 1 - 3 ครั้งต่อปี และมีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ) 1 ครั้ง

นอกจากนี้ผู้วิจัยเสนอกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อกระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายอื่นๆ มาใช้บริการให้มากขึ้น ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles)

ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องของท่าอากาศยานดอนเมือง ควรสร้างความพึงพอใจโดยการปรับปรุงในเรื่องของระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เนื่องจากในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีความจำเป็นในการดำเนินชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก และส่วนในเรื่องของป้ายบอกทางและสัญลักษณ์ต่างๆ ก็ควรจะจัดให้ชัดเจนและเพียงพอที่จะสามารถนำไปสู่จุดหมายที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้ในด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน โดยมีระดับการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงว่าผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการของท่าอากาศยานในด้านสิ่งที่สัมผัสได้

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องของท่าอากาศยานดอนเมือง ควรสร้างความพึงพอใจโดยการปรับปรุงในเรื่องของกระบวนการตรวจค้นสัมภาระ โดยท่าอากาศยานควรจะมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานในด้านนี้ให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้โดยสาร พร้อมทั้งอาจจะเพิ่มช่องบริการให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการผ่านขั้นตอนตรวจค้น จากแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้โดยสาร หรือในช่วงเทศกาลสำคัญต่างๆ เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกัน โดยมีระดับการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการของท่าอากาศยานในด้านความน่าเชื่อถือ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)

ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องของท่าอากาศยานดอนเมือง ควรสร้างความพึงพอใจโดยการปรับปรุงในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน ควรจะมีการจัดเตรียมให้เพียงพอต่อการใช้งานของผู้โดยสาร และมีการดูแลตรวจสอบให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้ในการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน โดยมีระดับการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการของท่าอากาศยานในการตอบสนองความต้องการ

4. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องของท่าอากาศยานดอนเมือง ควรสร้างความพึงพอใจโดยการปรับปรุงในเรื่องของความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน เช่น การกำหนดให้แต่ละสายการบินมีการจัดตารางเที่ยวบิน ระยะเวลาการดูแลรักษาเครื่องบิน และรวมไปถึงระยะเวลาในการผ่านขั้นตอนต่างๆ ภายในสนามบินด้วย เป็นต้น เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้ในการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน โดยมีระดับการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการของท่าอากาศยานในการให้ความมั่นใจ

5. ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องของท่าอากาศยานดอนเมือง ควรสร้างความพึงพอใจโดยการปรับปรุงในเรื่องของการเอาใจใส่ในความต้องการของผู้โดยสารของเจ้าหน้าที่ เช่น ควรจะมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยานอยู่เสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารได้อย่าง

รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ เป็นต้น เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวัง และการรับรู้ในด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน โดยมีระดับการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการของท่าอากาศยานในด้านการเอาใจใส่

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะมีการศึกษา และเปรียบเทียบการให้บริการของท่าอากาศยานอื่นๆ ในประเทศไทย เพื่อเป็นการสำรวจมาตรฐานของท่าอากาศยานในประเทศไทยให้ได้มีการปรับปรุงมาตรฐานให้ใกล้เคียงหรือเท่าเทียมกัน
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยขาออกเท่านั้น ดังนั้นควรทำการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยขาเข้าด้วย เพื่อเปรียบเทียบข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น
3. ควรมีการนำตัวแปรอิสระด้านอื่นๆ มาทำการวิจัยด้วย เช่น ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการของผู้โดยสารเพื่อจะได้มีปัจจัยที่ใช้ในการเปรียบเทียบ และตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น
4. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย อาคาร 2 เท่านั้น ดังนั้นควรทำการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางระหว่างประเทศ อาคาร 1 ด้วย เพื่อเปรียบเทียบข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ครอบคลุมทั้งท่าอากาศยานดอนเมือง
5. งานวิจัยนี้เป็นการทำวิจัยเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพราะทางท่าอากาศยานดอนเมืองได้มีการปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และอาจทำให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้บริการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษฎี อุทัยรัตน์. (2542). คู่มือปฏิบัติการจริงสู่ - การรับรองมาตรฐานโลก ISO 9002: งานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- กันยา สุวรรณแสง. (2540). จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์รวมสาสน์.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- .. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกียรติพงษ์ มากประภา. (2546). ความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอล): กรณีศึกษา สำนักงานบริการดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- คณิตา สำราญพงษ์. (2551). คุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี.
- จักรกฤษณ์ คำพิชัย. (2548). การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสายการบินไทยและสายการบินต้นทุนต่ำในเส้นทางการบิน กรุงเทพฯ-เชียงใหม่. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- จำนียร ช่วงโชติ. (2515). จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2538) “ความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่1 หน้า 8-10. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์.
- จิรสุดา อินวะษา. (2548) ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของหน่วยเคมีบำบัด โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548, หน้า 15-17.

- ชนม์สิตา บุญเมือง. (2553). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตาม
มาตรการรักษาความปลอดภัย : กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยาน
ดอนเมือง. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.วิทยานิพนธ์ พบ.ม.
(การวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม). กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต
การพิมพ์.
- ชาวลีย์ สโตน. (2546). ความคาดหวังและการได้รับบริการของลูกค้าจาก บริษัท อวิว่า ประกันภัย
(ไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฏฐา มลิณทานุช. (2544). คุณภาพบริการงานวิสัญญี โรงพยาบาลราชวิถี ตามความคาดหวังและ
การรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐวุฒิ มณีสุวรรณ. (2543). การศึกษาพฤติกรรมการใช้ภัตตาหารญี่ปุ่นของกลุ่มลูกค้าในเขต
กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาภัตตาหารอาหารญี่ปุ่นฟูจิ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร. ถ่ายเอกสาร.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า: บริการลูกค้า,ความสัมพันธ์กับลูกค้า.
กรุงเทพฯ: บัณฑิตเอก.
- ท่าอากาศยานดอนเมือง. ข้อมูลท่าอากาศยานดอนเมือง. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2559, จาก
<http://www.donmueangairportthai.com/th>
- ไทยรัฐออนไลน์. ทอท. พร้อมเปิดอาคาร 2 สนามบินดอนเมืองอย่างเป็นทางการ 8 มี.ค. สืบค้น 2
มีนาคม 2559, จาก www.thairath.co.th/content/584645

- นปภา พิสิฐมุกดา. (2551). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคาร
สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) และธนาคารซีทีแบงก์ในเขต
กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นพัสกรค์ ทิตต์วงศ์. (2557,กรกฎาคม-ธันวาคม). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพใน
การบริการของสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบินนานาชาติดอนเมือง. วรสารวิทยาลัย
ดุสิตธานี. 9(2): 42-53. ถ่ายเอกสาร.
- นวลฉวี รัตตสุข. (2543). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์ใน
โรงพยาบาลศิริราช. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิพนธ์ เทพวัลย์. (2523). ประชากรศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล *Personnel management*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2546). การพัฒนาหลักสูตรและการวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตร. โครงการตำรา คณะ
ศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปฐมพงษ์ บำเรป (2550). โปรแกรมการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ
พฤติกรรมความจงรักภักดีและความพึงพอใจของผู้บริโภคในธุรกิจการให้บริการเครือข่าย
โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปลายฝัน สุขารมย์. (2534). สร้างบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอช อเนกการ
พิมพ์. แปลจาก Lash, L.M. *The Complete Guide to Custom Service*. New York: John
Wiley & Sons, Inc., 1989.
- ปาริชาติ หัตถะแสน. (2549). ความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ซื้อที่มีต่อโครงการบ้านจัดสรรของ
บริษัท เอ็น ซี เฮาส์ซิง จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ พิมลสินธุ์. (2540). ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประกายพริก.
- พรทิพย์ วรกิจโกดาทร. (2529). การวิจัยเพื่อการวางแผนประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
ประกายพริก.

- พรรณทิพย์ ใหม่เนียม. (2557). ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าคุณภาพการบริการของ
ธนาคาร: การเปรียบเทียบระหว่างสาขาในศูนย์การค้าและสาขานอกศูนย์การค้า.
วิทยานิพนธ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิภพ อุดร. (2537, ตุลาคม-ธันวาคม). การตลาดสำหรับธนาคาร. *บริหารธุรกิจ*. 17(12): 59-63.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาวสุ สิริสิงห. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
ห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภาสินี ธนิกุล. (2557). พฤติกรรมการใช้บริการกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการสาขา
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.
สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มดิชนออนไลน์. วันนี้กับ 100 ปีสนามบินดอนเมือง สนามบินเก่าแก่ที่สุดในโลก. สืบค้นเมื่อ 1
มีนาคม 2559, จาก <http://www.crewsociety.com/2964>
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542: 44-52). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการประชาสัมพันธ์
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2524). พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ:
ราชบัณฑิตยสถาน.
- วอยซ์ทีวี. เปิดอาคาร 2 ดอนเมือง รับผู้โดยสาร 30 ล้านคน. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2559, จาก
<http://news.voicetv.co.th/thailand/302094.html>
- วรรณะ พูนทองชัย. (2556). การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำ
อากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วสุ สุวรรณวงศ์ (2547) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือซัมซุงของลูกค้าใน
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วัลดา บินชาเว็น. (2543). ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทาบึกเจริญผล.
- วิทยา ต่านธำรงกุล. (2547). หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2551). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ส เจริญการพิมพ์.
- วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขา ยะลา. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การจัดการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร ตัรติพลวินัย. (2538). “กลยุทธ์สร้างคุณภาพบริการ.” เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่องกลยุทธ์บริหารพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่ ปรับปรุงใหม่ล่าสุด. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- (2543). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมเกียรติ นัยวิกุล. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้ท่าอากาศยานอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต เศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาติ กิจยรรยง (2536). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: เดช-เอน การพิมพ์.
- สมิต สัมภกร. (2550). ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2540). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ประกายพริก.
- สุพัตรา ทองเจริญ. (2547). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพรถปิกอัพยี่ห้อ D-MAX ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- อินทรีรา จันทร์รัฐ. (2552). *ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต; และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: อุดุลพัฒน์กิจ.
- Antioned, G; & Van Raaij, W. F. (1988). *The Satisfaction of Customers: A Global Managerial Approach*. Chicago: Irwin/McGraw-Hill
- Christopher, H; Patterson, Paul G; & Walker, Rhett H.(1998). *Services Marketing- Australis and New Zealand*. Sydney: Prentice Hall Australia.
- Christopher, W.F; & Scheuing, E.E (1993). *The Service Quality Handbook : (with contributions from 57 international expert)*. New York: Amacom.
- Feigenbaum, A. V. (1991). *TQM. (3rd ed.)*. New York: Mc Graw – Hill.
- Gronroos, C. (1988). *Service quality. The six criteria of good perceived service quality*. Review of Bus
- (1990). *Service Management and Marketing. The Nature of Service and Service Quality*. Stockholm University, Sweden. iness. 9(3). Winter. 10-13.
- Hartung, T. (2001). *Three Rs potential in the development and quality control of pharmaceuticals*. ALTEX 18, Suppl 1, 3-13.
- Heizer; and Render. (1999). *Operations Management*. 6th Edition. Prentice Hall.
- Kotler, Philip; & Armstrong, Gary. (1996). *Marketing: an introduction*. Saddle River, N.J.: Prentice-Hall, Inc.
- (1997). *Marketing management*. 9th ed. New Jersey: Pearson Hall.
- (2001). *Principle of Marketing*. 9th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- (2003). *Marketing: An Introduction*. 6th ed. New Jersey: Pearson Education.
- (2007). *Marketing: an introduction*. 8th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip; & Armstrong, Gary. (2008). *Principles of Marketing*. 12th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip; & Keller, Kevin Lane. (2009). *Marketing management*. 13th ed. New Jersey: Pearson.
- Love Lock H.Chistopher. (1996). *Managing Services*. New York: McGraw-Hill Book

Company.

Martin, W.B. (1995). *Quality customer service for front line staff*. (Reprinted). Melo Park, CA:

Crisp Publication, Inc.

Morse, Nancy C. (1955). *Satisfaction in the white collar job*. Michigan: University of Michigan Press.

Parasuraman, A; Berry, L.L; & Zeithaml, V.A. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing 49(4).

Parasuraman, A; Zeithaml, V.A; & Berry, L.L. (1986, August). *SERQUAL: A multiple Item Scale for Measuring customer perceptions of service quality*. Marketing Science Institute, Working Paper Report No.86-108.

----- (1990). *Delivery quality service: balancing customer perceptions and expectation*. New York: A Division of Macmilan, Inc.

----- (1998). *SERQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality*. Journal of retailing 64:12-40.

----- (1988). *A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. Marketing Science Institute. Working Paper Report : No. 86-108. August.

----- (1994). *Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria*. Journal of Retailing, 70(3), 201-230.

Robbins, S.P. (1998). *Organizational Behavior : Concept Controversies and Application* 5th ed. New Jersey : Prentice-Hall International.

----- (2003). *Organizational Behavior*. (10th ed.) Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Smith, R; & Huston, M. (1983). *Script-Based Evaluations of Satisfaction with Service*.

Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi; et al. (1986). *Delivery of public services in Asian countries: Case in development administration*. Bangkok: Thammasat University Press.

Schiffman; & Kanuk. (2007). *Consumer Behavior*. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

William J. Stanton; Michael J. Etzel; & Bruce J. Walker. (1976).: *Fundamentals of Marketing*. McGraw-Hill Inc.

Wagner, J.A; & Hollenbeck, J.R. (2005). *Organizational behavior: Securing competitive advantage*. (5th ed.). Cincinnati, OH: South-Western.

Zeithaml, V.A. (1988) “*Customer perceptions of print , Quality and value: A means-end model and synthesis of evidence*”. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการ
ท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย”



แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการ ท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์ ในการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ต่อ
คุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย โดย
ข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบ
แบบสอบถามชุดนี้ให้ตรงตามความเป็นจริงและครบถ้วนทุกข้อ โดยแบบสอบถามนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

☐

26 - 35 ปี

☐

36 - 45 ปี

☐

46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรี

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐

นักเรียน / นักศึกษา

☐

พนักงานบริษัท / องค์กร

☐

พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ

☐

ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

☐

อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

5. รายได้ต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- ☐ 10,001 - 20,000 บาท
- ☐ 20,001 - 30,000 บาท
- ☐ 30,001 - 40,000 บาท
- ☐ 40,001 บาทขึ้นไป

6. วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่ (เลือกเพียง 1 ข้อ)

- ☐ ประชุม / อบรม / สัมมนาขององค์กร
- ☐ ติดต่อธุรกิจส่วนตัว
- ☐ ท่องเที่ยว
- ☐ ไปหาญาติพี่น้อง หรือครอบครัว
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

7. สายการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ (เลือกเพียง 1 ข้อ)

- ☐ ไทยแอร์เอเชีย (Thai AirAsia)
- ☐ นกแอร์ (Nok Air)
- ☐ ไทยสมายล์ (Thai Smile)
- ☐ ไทยไลออน แอร์ (Thai Lion Air)

8. ความถี่ในการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน

- ☐ 1 - 3 ครั้งต่อปี
- ☐ 4 - 6 ครั้งต่อปี
- ☐ มากกว่า 6 ครั้งต่อปี

9. ประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง (เส้นทางภายในประเทศ)

- ☐ 1 ครั้ง
- ☐ 2 - 3 ครั้ง
- ☐ มากกว่า 3 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลขที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความคาดหวังและการรับรู้จากการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เส้นทางภายในประเทศ โดยระดับความคาดหวัง หมายถึงสิ่งที่ท่านคาดหวังว่าจะได้รับก่อนใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ หมายถึงสิ่งที่ท่านได้รับจริงหลังจากใช้บริการจากท่าอากาศยานดอนเมือง โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ	ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพ	ค่าประเมิน
การบริการที่ท่านต้องการ	บริการที่ท่านได้รับจริง	
คาดหวังมากที่สุด	รับรู้มากที่สุด	5
คาดหวังมาก	รับรู้มาก	4
คาดหวังปานกลาง	รับรู้ปานกลาง	3
คาดหวังน้อย	รู้น้อย	2
คาดหวังน้อยที่สุด	รู้น้อยที่สุด	1

ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ					รายการ	ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles)					
					1. ความสะอาดบริเวณภายในท่าอากาศยานและห้องน้ำ					
					2. ความเหมาะสมของอุณหภูมิภายในท่าอากาศยาน					
					3. ภายในท่าอากาศยานมีป้ายบอกทางและสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ชัดเจนและเพียงพอสามารถนำไปสู่จุดหมายที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว					
					4. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายเหมาะสมและให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย					
					5. เจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยานมีความเป็นมิตร และพูดจาสุภาพ					
					6. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น รถเข็นสัมภาระ ห้องน้ำ ห้องสูบบุหรี่ ห้องละหมาด ร้านอาหาร ตู้กดเงินสด แก้วน้ำสำหรับนั่งรอเที่ยวบิน เป็นต้น					
					7. มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง					

ระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการให้บริการ					รายการ	ระดับการรู้ต่อคุณภาพการ ให้บริการ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					8. การตกแต่งภายในท่าอากาศยานมีความ สวยงาม ทันสมัย					
					ความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
					1. มีการให้บริการที่เป็นสากล เจ้าหน้าที่ สามารถให้ความรู้แก่ผู้โดยสารได้อย่าง ชัดเจนและถูกต้อง					
					2. กระบวนการตรวจค้นสัมภาระมีความ เชื่อถือและรวดเร็ว					
					3. กระบวนการโหลดกระเป๋า/สัมภาระ มีความน่าเชื่อถือ					
					4. ภายในท่าอากาศยานมีเครื่องมือและ อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ					
					การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)					
					1. เจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยานให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ					
					2. ท่าอากาศยานมีจุดประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ และสามารถให้ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ครบถ้วน					
					3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจในการ ให้บริการ					
					4. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน อยู่ในสภาพที่พร้อมในการใช้งาน					
					การให้ความมั่นใจ (Assurance)					
					1. ระบบรักษาความปลอดภัยภายในท่า อากาศยานมีมาตรฐาน					
					2. ท่านมีความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการ ที่ดีจากเจ้าหน้าที่ภายในท่าอากาศยาน					
					3. ท่านรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน เมื่ออยู่ภายในท่าอากาศยาน ดอนเมือง					
					4. ท่านมีความมั่นใจในความตรงต่อเวลา ของเที่ยวบิน					

ระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการให้บริการ					รายการ	ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					การเอาใจใส่ (Empathy)					
					1. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในความ ต้องการของผู้โดยสาร					
					2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตรและให้บริการผู้โดยสารทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน					
					3. ทำอากาศยานดอนเมืองมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่คำนึงถึงความต้องการของ ผู้โดยสารเฉพาะกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็ก และสตรีมีครรภ์					
					4. ทำอากาศยานดอนเมืองมีรูปแบบการ ให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ ผู้โดยสารได้					

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่
1. รศ. สุพาดา สิริกุตตา	อาจารย์พิเศษ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อ.รสิตา สังข์บุญนาค	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/3๙๗4



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

12 กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานดอนเมือง

เนื่องด้วย นางสาวปริญานารถ หนูทอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิศร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขออนุญาตเก็บข้อมูลโดยผู้โดยสารชาวไทย ผังขาออก อาคาร 2 ตอบแบบสอบถาม เรื่อง "ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย" เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย และขอใช้สถานที่ภายในพื้นที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ระหว่างเดือนสิงหาคม 2559 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2559 ทั้งนี้ โดยขออนุญาตให้นายวรจักร จิรภัทรนันต์ นายวรสิทธิ์ เสียนอุดม และ นางสาวสุทิษญา หงษ์ทอง เป็นผู้ร่วมในการเก็บข้อมูลดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรินทร์ จัยวิสุทธางกูร)

คณบดีคณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 092 469 2351



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาวปรียานารถ หนูทอง

วัน เดือน ปีเกิด 15 กุมภาพันธ์ 2534

สถานที่เกิด จังหวัดชลบุรี

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 101/17 ม.7 ต.สุรศักดิ์ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2555 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว
จาก มหาวิทยาลัยบูรพา

พ.ศ. 2560 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชา การจัดการ
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ