

สมรรถนะ และคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Competency and Service Quality Correlation to the Image of Suvarnabhumi Airport

เนตรศิริ เรืองอรักดี^{1*} ปุณณชิสิตา สีตองอ่อน¹ หรรษมน บัวลม² กุลณัฐณ์ กลิ่นมาลัย² วิมลรัตน์ ถันวาเทียม²
สุภาวิดา วิเชียรกร² ชิดชนก ฮวบกระโทก² ศุภกร แก้วธนะสิน²

Natesiri Ruangariyak^{1*} Panchisa Seetong-on¹ Hassamon Boulom² Kullanat Klinmalai² Wimonrat Tanwateam²
Supawida Wicheinkorn² Chidchanok Huabkrathok² Suphakorn Kaewthanasin²

Corresponding Author's Email: natesiri.rua@kbu.ac.th

(Received: January 5, 2023; Revised: September 11, 2023; Accepted: September 12, 2023)

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย 1) ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) ศึกษาสมรรถนะที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล สมรรถนะ และคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใช้การสุ่มแบบบังเอิญ จำนวนทั้งสิ้น 390 คน สถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติ t-test สถิติ F-test (One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในด้านสมรรถนะ และคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด โดยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่ามีค่าสัมสัมพันธ์มากที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ดังนั้นสนามบินสุวรรณภูมิควรให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยเน้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งเสริมให้มีการจัดการฝึกอบรมการปฏิบัติงาน หรือมีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแบบยั่งยืน

คำสำคัญ: สมรรถนะ คุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Abstract

The research Objective 1) study demographic data related to the image of Suvarnabhumi Airport, 2) explore the competence related to the image of Suvarnabhumi Airport, 3) investigate the service quality related to the image of Suvarnabhumi Airport and 4) explore the relationship between demographic data, competence and service quality related to the image of the Suvarnabhumi Airport. Quantitative research was done by using a questionnaire and accidental sampling, collecting data from personnel working at Suvarnabhumi Airport with a total number of 390 samples. The statistics used were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test statistics, F-test statistics (One-way ANOVA) and Correlation. The results of the study found that demographic data had no relationship with the image of Suvarnabhumi Airport, but the competency and service quality had a relationship with the image of Suvarnabhumi Airport at high to the highest level. Achievement Motivation was the most correlated

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

² นักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

¹ Lecturers, Bachelor of Arts Program in Airline Business (B.A.), Kasem Bundit University

² Bachelor's Students, Bachelor of Arts Program in Airline Business (B.A.), Kasem Bundit University

aspect with 'adhering to righteousness and ethics' at the highest level Service quality related to the image of Suvarnabhumi Airport was found at the most correlated with the concreteness of the service' at the highest level. Therefore, Suvarnabhumi Airport should focus on improving the quality of service by emphasizing on the concreteness of the service. Encourage the management of operational training. Or have an operating manual to go in the same direction Promote a sustainable good image

Keywords: competency, service quality, Suvarnabhumi airport's image

ความเป็นมาของปัญหา

การประกาศผล The World's Best Airports of 2022 100 อันดับ สนามบินที่ดีที่สุดในโลกประจำปีนี้ โดย Skytrax ที่รวบรวมผลโหวตจากนักเดินทางทั่วโลกกว่า 100 ประเทศ ในช่วงปี 2011/2022 เป็นที่เรียบร้อยแล้วนั้นพบว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ที่อันดับ 77 ส่วนอันดับหนึ่งได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติฮามัด (Hamad International Airport) ณ กรุงโดฮา ประเทศกาตาร์ ที่คว้าแชมป์ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 (ฐานเศรษฐกิจ, 2565) ด้วยความที่เป็นสนามบินที่ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีห้องให้นอนพักผ่อน และมี WIFI ให้บริการฟรีภายในสนามบิน ฮามัดออกแบบด้วยแนวคิดโอเอซิส มีหลังคาสูงโปร่งโล่งโดดเด่นไปด้วยงานศิลปะ



ภาพที่ 1 สนามบินฮามัด สนามบินที่ดีที่สุดในโลกปี 2022

ที่มา: <https://www.wonderfulpackage.com/article/v/1380/>

เมื่อปี 2016 สนามบินนานาชาติฮามัดติดอันดับ 10 ของโลก จากความพยายามในการปรับปรุงพัฒนาในทุกมิติ ในการให้บริการทำให้ขึ้นมายังอันดับ 1 ใน 2 ปีซ้อน

บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. ได้ให้ความสำคัญกับการสร้างองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยมุ่งมั่นที่จะยกระดับการพัฒนาคุณภาพบริการ การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร และการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความพร้อม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่ก้าวไปอย่างไม่หยุดนิ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังสถานการณ์

ระยะแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ภายใต้คำขวัญ "ปลอดภัย คือมาตรฐาน บริการ คือหัวใจ"



ภาพที่ 2 สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ

ที่มา: <https://www.dailynews.co.th/news/422574/>

บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้ผลักดันการพัฒนาศักยภาพท่าอากาศยานของไทยให้เป็นที่อากาศยานนานาชาติชั้นนำในภูมิภาค ผ่านการกำหนดแผนแม่แบบด้านการบริหาร และพัฒนาทรัพยากรบุคคล ปี พ.ศ. 2560-2564 เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพ และองค์กรประสบความสำเร็จตามความคาดหวังอย่างยั่งยืน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องทราบดีถึงประสิทธิภาพ และศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเพื่อที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ ดังนั้นสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จึงมีส่วนสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริหารงานในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะงานในด้านการให้บริการที่ต้องอาศัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกประจำตัวของบุคคลากร ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง และด้านแรงจูงใจในการทำงาน (บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2562) สมรรถนะ

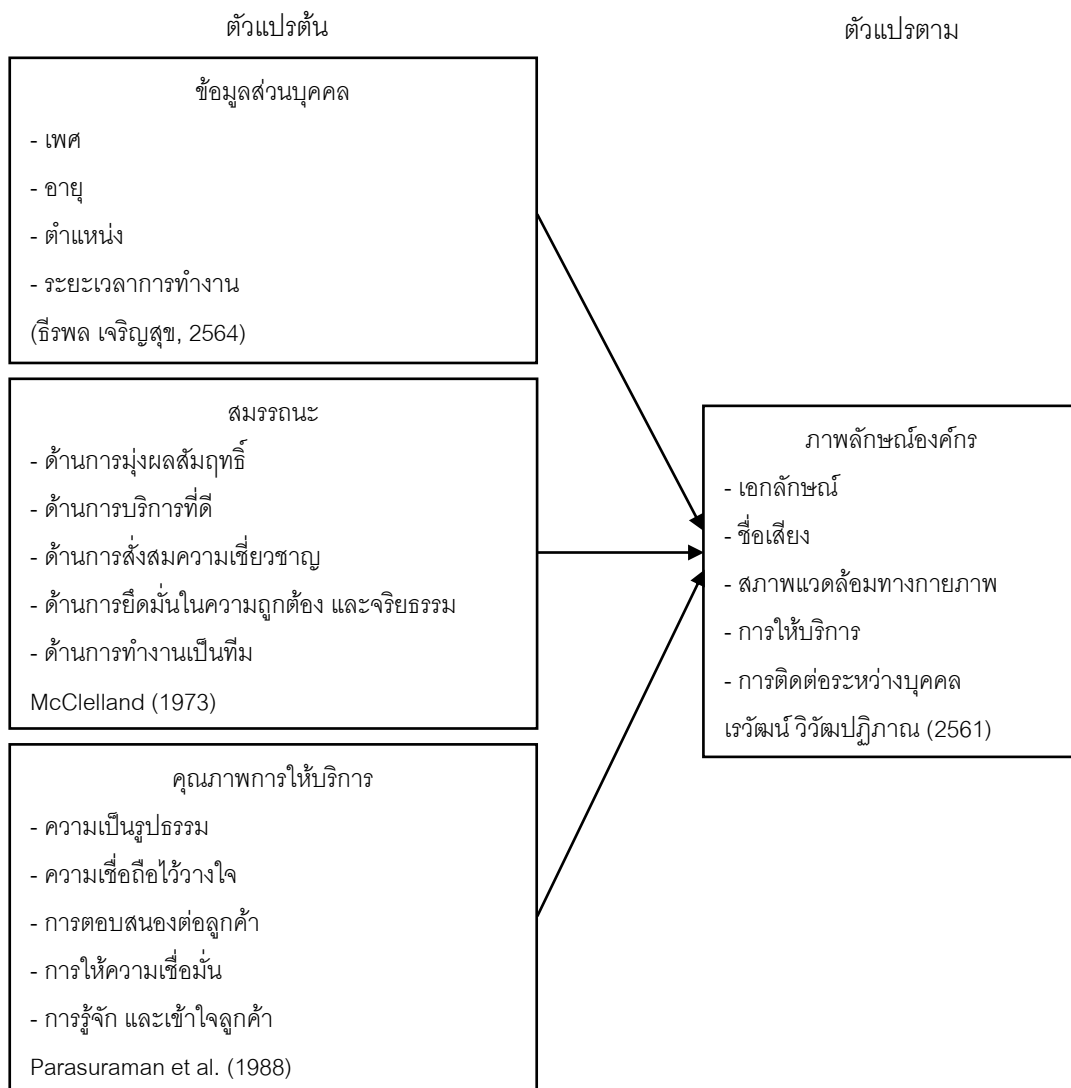
(Competency) ถูกคิดค้นโดย McClelland (1973) นักจิตวิทยา แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ที่เป็นความ 1) ความชำนาญพิเศษ และ 2) ลักษณะ ส่วนบุคคล

ผู้บริหารมีความคาดหวังต่อคุณภาพสินค้า หรือ บริการมากขึ้นตลอดเวลา ธุรกิจจำนวนมากใช้ “ภาพลักษณ์องค์กร” มาช่วยสร้างความแตกต่างให้กับสินค้า หรือบริการ ของตน หากองค์กรที่มีภาพลักษณ์ดีก็จะส่งผลให้พนักงานใน องค์กร มีความภาคภูมิใจ และทำให้มีความตั้งใจในการทำงาน มากขึ้น เพื่อให้บริการที่ดีที่สุดต่อลูกค้า ซึ่งหาก พนักงานมีการให้บริการดีก็ย่อมส่งผลให้ภาพลักษณ์ของ องค์กรดีตามไปด้วย (อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์, 2565) ส่วน Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 มิติ ดังนี้

คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ความ เชื่อถือได้ไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้าที่ รวดเร็ว (Responsiveness) 4) การประกันคุณภาพหรือการ ให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ 5) การเอาใจใส่ ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ใช้เป็น ต้นแบบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ด้วยเช่นกัน

จากข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมา คณะผู้วิจัยจึงได้นำมา ศึกษาวิจัยในหัวข้อ “สมรรถนะ และคุณภาพการให้บริการที่มี ความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” โดยมี คำถามการวิจัยว่า สมรรถนะของบุคลากร และคุณภาพการ ให้บริการ ณ สนามบินสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์ต่อ ภาพลักษณ์ของสนามบินสุวรรณภูมิ หรือไม่ และมีลักษณะเป็น อย่างไร โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล สมรรถนะ และคุณภาพการให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านประชากร: ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ พนักงานฝ่ายธุรการท่าอากาศยาน พนักงานฝ่ายบริการภาคพื้นดิน พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย พนักงานฝ่ายรักษาความสะอาด พนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

ด้านพื้นที่: ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ด้านเนื้อหา: ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล สมรรถนะ คุณภาพการบริการ และ ตัวแปรตาม ได้แก่ ภาพลักษณ์องค์กร

ด้านระยะเวลา: ดำเนินการวิจัยครั้งนี้อยู่ในช่วงเดือนมีนาคม 2565 - พฤษภาคม 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้วิจัยได้ทราบผลของการวิจัยว่าสมรรถนะ และคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาสมรรถนะ และคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือท่าอากาศยานอื่นๆ
3. ท่าอากาศยานอื่นๆ ภายใต้การดูแลของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการวิจัยไปวางแผนพัฒนาสมรรถนะ และคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยาน

4. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ นักศึกษา อาจารย์ผู้บริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานอื่นๆ และนักวิจัย สามารถนำผลของการวิจัยไปใช้ในการต่อยอดงานวิจัย

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของทักษะ ความรู้ความสามารถ รวมทั้งพฤติกรรม คุณลักษณะ และทัศนคติที่บุคลากรจำเป็นต้องมี เพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561)

สมรรถนะของบุคลากรในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานอาชีพ โดยใช้ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่น เพื่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (วิลาสินี จงกลพีช, 2563)

ภาพลักษณ์ หมายถึง ความคิดรวบยอดที่ก่อตัวเกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลแต่ละคนอันเป็นผล มาจากการได้รับประสบการณ์ตรงหรือประสบการณ์อ้อมที่ได้รับรู้มาเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ ซึ่งจะมีผลต่อทัศนคติ และการกระทำใดๆ ที่บุคคลจะมีต่อไป (วริศรา สุกุมลจันทร์, 2564)

ภาพลักษณ์องค์กรของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง ภาพรวมทั้งหมดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่บุคคลรับรู้จากประสบการณ์ หรือมีความรู้ความประทับใจ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีสมรรถนะ

McClelland (1973) ยังได้เปรียบบุคลิกลักษณะของ คนว่าเหมือนภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg model) ดังภาพที่ 3 โดยภูเขาน้ำแข็งจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ และส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่สังเกตเห็นได้ง่าย ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ของบุคคลในสาขาต่างๆ และทักษะ (Skill) ที่เป็นความเชี่ยวชาญ หรือความชำนาญพิเศษ และส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำ เป็นส่วนที่สังเกตเห็นได้ยาก เนื่องจากจะซ่อนอยู่ภายในแต่ละบุคคล ประกอบด้วย ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) เช่น ทัศนคติหรือค่านิยม ลักษณะนิสัย (Trait) และแรงจูงใจหรือแรงขับภายในแต่ละบุคคล (Motive)



ภาพที่ 3 ทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง

ที่มา: https://www.zyo71.com/2019/04/blog-post_13.html

แนวคิด ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง คุณภาพการให้บริการที่มีการพัฒนาจากการดูแลเอาใจใส่ ความไว้วางใจ และการตอบสนองต่อความต้องการ แบ่งออกได้เป็น 5 มิติ ดังนี้ คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว (Responsiveness) 4) การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ 5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีระพล เจริญสุข (2564) ได้ทำการศึกษา สมรรถนะการทำงานของบุคลากร 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5) ด้านทำงานเป็นทีม 6) ด้านการพัฒนาชุมชน และ 7) ด้านการคิดวิเคราะห์ เพื่อสำรวจสมรรถนะของพนักงานในองค์กรสรรพสามิต

เรวัฒน์ วิวัฒน์ปฏิภาณ (2561) ได้ศึกษาภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการ

ติดต่อระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า อนาคตออมสิน

โคภิชฐา เต็มรัตน์ (2561) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาว

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนเนื่องจากมีทั้งประจำ และจากบริษัทจัดหา (Out source) จึงใช้ สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนของ Cochran (1977) ได้จำนวนตัวอย่างจำนวน 385 คน คณะผู้วิจัยเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มอีก 5 ตัวอย่างรวม 390 คน วิธีการสุ่มแบบไม่คำนึงความน่าจะเป็น (Non-probability) และดำเนินการสุ่มวิธีตามสะดวก (Convenience sampling design)

1. เครื่องมือ และขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 สมรรถนะของบุคลากร

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของบุคลากร

ส่วนที่ 4 ภาพลักษณ์ของสนามบินสุวรรณภูมิ

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

2.1 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้วางไว้ แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

2.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรง ความเหมาะสมของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ภาษา และความชัดเจนของคำถาม (IOC) ได้ค่าความเที่ยงตรงอยู่ในเกณฑ์ 0.67-1.00 ทุกข้อคำถาม

2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับแก้แล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกันจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.948

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการวิจัยในครั้งนี้ได้จากการจัดหาข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความ และการสรุปผล ประกอบไปด้วย

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยอาศัยเครื่องมือที่มีความเหมาะสมสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งจะใช้วิธีการสุ่มแบบไม่คำนึงความน่าจะเป็น (Non-probability) และสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling design)

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ วรรณกรรมต่าง ๆ หนังสือ ตำรา วารสาร นิตยสาร และข้อมูลจากสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม 390 ชุด มาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์

4.1 สถิติเชิงพรรณนาใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล สมรรถนะ คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.2 สถิติเชิงอนุมานการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรเพศที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, และสถิติ F-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบความสัมพันธ์ของสมรรถนะ คุณภาพการบริการ กับภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีจำนวน 4 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	155	39.7
หญิง	235	60.3
รวม	390	100.0
อายุ		
ช่วงอายุ 20-29 ปี	192	49.2
ช่วงอายุ 30-39 ปี	116	29.7
ช่วงอายุ 40-49 ปี	64	16.4
มากกว่า 50 ปี	18	4.6
รวม	390	100.0
ตำแหน่ง		
พนักงานฝ่ายธุรการท่าอากาศยาน	18	4.6
พนักงานฝ่ายบริการภาคพื้นดิน	181	46.4
พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย	90	23.1
พนักงานฝ่ายรักษาความสะอาด	48	12.3
พนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์	27	6.9
อื่นๆ	26	6.7
รวม	390	100.0
ระยะเวลาการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	78	20
ระยะเวลา 1-3 ปี	131	33.6
ระยะเวลา 3-5 ปี	95	24.4
มากกว่า 5 ปี	86	22.1
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 390 คน โดยเพศของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 235 คนคิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 ตามลำดับ ช่วงอายุของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 30-39 ปี

จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 ช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 64 คนคิดเป็นร้อยละ 16.4 และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับตำแหน่งของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานฝ่ายบริการภาคพื้นดิน จำนวน 181 คนคิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมา คือ พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 พนักงานฝ่ายรักษาความสะอาด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 พนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 พนักงานฝ่ายอื่นๆ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และพนักงานฝ่ายธุรการท่าอากาศยาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ และระยะเวลาการทำงานของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ระยะเวลา 1-3 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมา คือ ระยะเวลา 3-5 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ระยะเวลามากกว่า 5 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 2 สมรรถนะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมรรถนะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.218	0.737	มากที่สุด
2. ด้านการบริการที่ดี	4.227	0.693	มากที่สุด
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ	4.100	0.688	มาก
4. ด้านการยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.434	0.681	มากที่สุด
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.305	0.689	มากที่สุด
รวม	4.257	0.698	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.257$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 4.434$) รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} =$

4.305) ด้านการบริการที่ดี ($\bar{X} = 4.227$) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 4.218$) ตามลำดับ และด้านที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 4.100$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 3 ผลสรุปคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.428	0.650	มากที่สุด
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.306	0.691	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.178	0.811	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.160	0.793	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.297	0.722	มากที่สุด
รวม	4.274	0.733	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.274$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.428$) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.306$) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{X} = 4.297$) ตามลำดับ และด้านที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X} = 4.178$) และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{X} = 4.160$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 4 ผลสรุปคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเอกลักษณ์	4.188	0.775	มาก
2. ด้านชื่อเสียง	4.161	0.763	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.001	0.880	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. ด้านการให้บริการ	4.163	0.748	มาก
5. ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล	4.192	0.809	มาก
รวม	4.141	0.795	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน: ข้อมูลส่วนบุคคลสมรรถนะ คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลสมรรถนะ คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Correlations					
		ข้อมูลส่วนบุคคล	สมรรถนะ	คุณภาพการให้บริการ	ภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ข้อมูลส่วนบุคคล	Pearson Correlation	1	.118 [*]	.137 ^{**}	.113 [*]
	Sig (2-tailed)		.020	.007	.026
	n	390	390	390	390
สมรรถนะ	Pearson Correlation	.118 [*]	1	.812 ^{**}	.642 ^{**}
	Sig (2-tailed)	.020		.000	.000
	n	390	390	390	390
คุณภาพการให้บริการ	Pearson Correlation	.137 ^{**}	.812 ^{**}	1	.754 ^{**}
	Sig (2-tailed)	.007	.000		.000
	n	390	390	390	390
ภาพลักษณ์สนามบินสุวรรณภูมิ	Pearson Correlation	.113 [*]	.642 ^{**}	.754 ^{**}	1
	Sig (2-tailed)	.026	.000	.000	
	n	390	390	390	390

^{*} Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

^{**} Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานพบว่า ค่าความสำคัญ = .026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าความสัมพันธ์ทางสถิติที่ .05 นั่นคือยอมรับผลวิจัยได้ (H_0) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดย 1) ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ 0.113, 2) ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะที่ 0.118, 3) ข้อมูล

ส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการที่ 0.137 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก และ สมรรถนะ ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซื่อสัตย์และจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ค่าความสำคัญ = .00 น้อยกว่าค่าความสัมพันธ์ทางสถิติที่ .05 นั่นคือ ยอมรับ

ผลวิจัยได้ (H_0) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดย 1) สมรรถนะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการที่ 0.812 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูง, 2) สมรรถนะมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ที่ 0.642 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จัก และเข้าใจลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าค่าความสำคัญ = .00 น้อยกว่าค่าความสัมพันธ์ทางสถิติที่ .05 นั่นคือยอมรับผลวิจัยได้ (H_0) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดย คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ที่ 0.754 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง จึงทำให้เห็นว่าสมรรถนะ และคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

อภิปรายผล

1. วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

โดยการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงานพบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 390 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.3 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.7 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 192 คน อายุ 30-39 ปี จำนวน 116 คน ในตำแหน่งพนักงานฝ่ายบริการภาคพื้นดินมากที่สุดจำนวน 181 คน ถัดไปเป็นพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย จำนวน 90 คน พนักงานฝ่ายรักษาความสะอาด จำนวน 48 คน พนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 27 คน ตำแหน่งงานอื่นๆ จำนวน 26 คน และพนักงานฝ่ายธุรการท่าอากาศยาน จำนวน 18 คน โดยมีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี มากที่สุด จำนวน 131 คน รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลาการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 95 คน ระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 5 ปี จำนวน 86 คน และระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 78 คน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระพล เจริญสุข (2564) ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ

หญิง และไม่สอดคล้องในเรื่องอายุเพราะส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี

2. วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาสมรรถนะมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ระดับความคิดเห็นด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมากด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากด้านการยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระพล เจริญสุข (2564) เกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรสรรพสามิตใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด แต่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรสรรพสามิตใน 2 ด้าน เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

3. วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ระดับความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไศภิชฐา เต็มรัตน์ (2561) เกี่ยวกับระดับของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งศึกษาในตัวแปรการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาว ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ (Tangibles) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ส่วนกรณีที่ไม่สอดคล้องด้านคุณภาพการบริการใน 3 ด้าน

ซึ่ง โศภิตฐา เต็มรัตน์ (2561) พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ เป็นเกณฑ์ที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาว ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

4. วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล สมรรถนะ และคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

พบว่าด้านเอกลักษณ์ขององค์กรอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ด้านชื่อเสียงอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ตามด้วยด้านการติดต่อระหว่างบุคคล อยู่ในระดับความเห็นด้วยมากเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวดีฉวี วิวัฒน์ปฏิภาณ (2561) เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านชื่อเสียง อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก และด้านการติดต่อระหว่างบุคคลอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก แต่ไม่สอดคล้องกับภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราชใน 1 ด้าน คือ ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ซึ่งผู้ตอบให้ความสำคัญในเรื่องนี้มากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานบริการภาคพื้นดิน ระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี ด้านสมรรถนะมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดในด้านการยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ของ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ด้านคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดใน

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ การสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนในด้านสมรรถนะ และคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สมรรถนะการทำงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญที่พบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น และประสบการณ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานให้มากขึ้น

2. ด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง และทันตามเวลาที่ผู้โดยสารต้องการ นั้นอาจหมายถึงว่าในสถานการณ์ปัจจุบันหลังจากการระบาดของโควิด 19 เริ่มมีทิศทางการลดลง และเพิ่งมีการเปิดให้บริการเส้นทางการบิน แต่ยังมีสัดส่วนของผู้โดยสารที่เดินทางยังไม่มากเกินไบนัก อาจเพิ่มหรือมอบหมายงานที่เกี่ยวข้องกับสายงานให้กับบุคลากรในฝ่ายอื่นๆ ให้มากขึ้น

3. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด นั้นอาจสื่อได้ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอาจไม่พอเพียง หรือเสื่อมสภาพทางท่าอากาศยานควรสำรวจ และพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน เพียงพอต่อความต้องการ เช่น เคาเตอร์การให้บริการ ที่นั่งพัก ห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถ ฯลฯ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ หากกลุ่มเป้าหมายคือบุคลากรในท่าอากาศยานฯ ควรลงเก็บข้อมูลในเวลาที่แตกต่างกัน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีการกระจายตัวมากขึ้น

2. ให้ความสำคัญกับการทำหนังสือขออนุญาตเข้าพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัยควรทำล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจะได้รับการอำนวยความสะดวก ไม่ติดขัดข้อกั้น จะมีป้ายคัลล์ของคอก และได้รับความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

ฐานเศรษฐกิจ. (2565, 02 ธันวาคม). เปิด 10 อันดับ. "สนามบินที่ดีที่สุดในโลก 2022" จากสกายแทร็กซ์. สืบค้นจาก <https://www.thansettakij.com/business/529271>.

ธีระพล เจริญสุข. (2564). *การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2562, 15 พฤษภาคม). แผนวิสาหกิจของ ทอท. (ปีงบประมาณ 2560-2564) ฉบับทบทวน. สืบค้นจาก <https://www.airportthai.co.th/wp-Content/uploads/2019/06/>

เว็บบอร์ดวิวัฒนาการ. (2561, 5 กันยายน). ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช. สืบค้นจาก http://www.baabstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-8_1566464540.pdf

วิธรา สุกุมลจันทร์. (2564). *รายงานการวิจัย เรื่อง การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร* (รายงานการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี.

วิลาสินี จงกลพีช. (2563, 5 กันยายน). *คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว วิทยาศาสตร์การศึกษาระดับปริญญาตรี บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตเพชรบุรี, เพชรบุรี.

โคภิษฐา เต็มรัตน์. (2561, 5 กันยายน). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรม ระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตเพชรบุรี, เพชรบุรี). สืบค้นจาก <http://i-thesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2044/1/59602703.pdf>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2561, 29 กันยายน). *การพัฒนาสมรรถนะหลัก (สำหรับข้าราชการใหม่)*. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/aptitude/development.pdf>

อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์. (2565, 20 สิงหาคม). คน...ผู้สร้างภาพลักษณ์องค์กร. สืบค้นจาก <https://www.Siamhrm.com/?name=management&file=readnews&max=74>

Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed). New York: John Wiley and Sons Inc.

McClelland, D.C. (1973). Test for Competence, rather than intelligence. *American Psychologists*, 17(7), 57-83.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.