



ประสิทธิภาพการบริการ โลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
Efficiency of Logistic Service Provided by Suvarnabhumi Airport

การค้นคว้าอิสระ
ของ
สุธาวิ รอดสว่าง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันรัชต์ภาคย์
พุทธศักราช 2559

สุชาวี รอดสว่าง (2559) ประสิทธิภาพการบริการ โลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ชนินทร์ วิชชุดา

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการ โลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปัจจัยสนับสนุนและประสิทธิภาพการบริการ โลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะของผู้ใช้บริการกับประสิทธิภาพการบริการ โลจิสติกส์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กระบวนการ/ขั้นตอน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้ และช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการ โลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 217 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test หรือความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) การทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe') และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริการ โลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการบริการ โลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 3) ประสิทธิภาพการบริการ โลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับปัจจัยสนับสนุนด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ABSTRACT

The objectives of this survey research on the efficiency of logistic service provided by Suvannabhumi Airport were to 1) study personal characteristics of users, their satisfaction, supporting factors and efficiency of the service provided 2) study the efficiency of logistic services based upon different personal characteristics of users 3) study the relationship between supporting factors (working environment, process, personnel, facilities, equipment, channel of public communication)and efficiency of logistic services provided. Samples included 217 users of services . Questionnaire was used as a tool to collect the data. Statistics used in this research included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test or one-way analysis of variance, multiple comparison tests using Scheffe', Pearson's correlation coefficient. Level of significance used was 0.05.

Outcome of the study revealed that 1) the score on efficiency of logistic services provided by Suvannabhumi Airport, on average, was high on a given rating scale. The scores on service quality, users' satisfaction were high. Supporting factors (working environment. process, service personnel, facilities, equipment, channel of public communication) ,on average, scored highly. 2) users with different sex, age, education and frequency of monthly use did not differ in efficiency of services at 0.05 level of significance 3) efficiency of service was positively correlated to process, service personnel, facilities, equipment and channel of public communication, although the relationship was low. On the other hand, efficiency of service was moderately correlated to working environment. These tests were based on 0.01 level of significance.