



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร จำแนกตามข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินกับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยวิธีการเก็บข้อมูลคือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 267 ชุดเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สายการบินที่ทำการตรวจบัตรโดยสารประจำเคาน์เตอร์ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางแบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินกับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$n$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$t$	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
$F$	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
$\chi^2$	แทน	การหาความสัมพันธ์
$V$	แทน	Cramer's V การวัดความเข้มข้นของความสัมพันธ์ทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

## ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน

ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน

ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	267	100.0
เพศ		
ชาย	89	33.3
หญิง	178	66.7
อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	62	23.2
26 - 30 ปี	59	22.1
31 - 35 ปี	84	31.5
36 ปีขึ้นไป	62	23.2
ระดับการศึกษา		
ระดับปริญญาตรี	234	87.6
ระดับปริญญาโท	33	12.4



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

50

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	267	100.0
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	59	22.1
5-10 ปี	182	68.2
11-15 ปี	24	9.0
มากกว่า 16 ปีขึ้นไป	2	0.7
สถานภาพสมรส		
โสด	126	47.2
สมรส	141	52.8
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
10,000 – 20,000 บาท	185	69.3
20,001 – 30,000 บาท	78	29.2
30,001 – 40,000 บาท	4	1.5

จากตาราง 1 พบว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 267 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 เจ้าหน้าที่สายการบินส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 87.6 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 สถานภาพสมรส จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

51

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ  
ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย  
รูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์ แบบอากาศยาน จำนวนเคาน์เตอร์ จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์ และ  
อาคารเทียบเครื่องบิน

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์

รูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	267	100.0
แบบรายเที่ยวบิน (Dedicated)	150	56.2
แบบรวมเที่ยวบิน (Common)	89	33.3
ทั้งสองแบบ	28	10.5

จากตาราง 2 พบว่าเจ้าหน้าที่สายการบินส่วนใหญ่มีรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์แบบ  
รายเที่ยวบิน (Dedicated) จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 รองลงมา คือ แบบรวมเที่ยวบิน  
(Common) จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และน้อยที่สุด คือ ทั้งสองแบบ จำนวน 28 คน  
คิดเป็นร้อยละ 10.5



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของแบบอากาศยาน

แบบอากาศยาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	267	100.0
แบบอากาศยานขนาดใหญ่	151	56.55
A300	6	2.3
A310	6	2.3
A313	3	1.1
A330	5	1.9
A332	15	5.6
A333	17	6.4
A340	3	1.1
A343	14	5.2
A346	2	0.8
B744	16	6.0
B747	3	1.1
B752	3	1.1
B763	23	8.6
B772	16	6.0
B773	16	6.0
B777	3	1.1
แบบอากาศยานขนาดกลาง	116	43.45
A319	18	6.7
A320	25	9.4
A321	12	4.5
A322	3	1.1
A399	3	1.1
B721	11	4.1
B722	12	4.5
B733	6	2.3
B734	10	3.7
B738	16	6.0

จากตาราง 3 พบว่าเจ้าหน้าที่สายการบิน ส่วนใหญ่ประจำสายการบินที่มีแบบอากาศยาน ขนาดใหญ่ จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 56.55 และแบบอากาศยานขนาดกลางรองลงมา จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 43.45



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของจำนวนเคาน์เตอร์

จำนวนเคาน์เตอร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	267	100.0
1-4 เคาน์เตอร์	53	19.9
5-8 เคาน์เตอร์	87	32.6
9-12 เคาน์เตอร์	18	6.7
มากกว่า 13 เคาน์เตอร์	109	40.8

จากตาราง 4 พบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินส่วนใหญ่ได้รับจัดสรร จำนวนเคาน์เตอร์มากกว่า 13 เคาน์เตอร์ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา คือ 5-8 เคาน์เตอร์ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และน้อยที่สุด คือ 9-12 เคาน์เตอร์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์

จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	267	100.0
ไม่เกิน 10 เที่ยวบิน	95	35.6
10 - 14 เที่ยวบิน	28	10.5
15 – 29 เที่ยวบิน	78	29.2
มากกว่า 30 เที่ยวบิน	66	24.7

จากตาราง 5 พบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินส่วนใหญ่มีจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์ไม่เกิน 10 เที่ยวบิน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมา คือ 15 – 29 เที่ยวบิน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และน้อยที่สุด คือ 10 - 14 เที่ยวบิน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

54

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของอาคารเทียบเครื่องบิน

อาคารเทียบเครื่องบิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	267	100.0
Concourse A	22	8.2
Concourse B	15	5.6
Concourse C	42	15.7
Concourse D	37	13.9
Concourse E	55	20.6
Concourse F	59	22.1
Concourse G	37	13.9

จากตาราง 6 พบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินส่วนใหญ่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse F จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 รองลงมา คือ Concourse E จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และน้อยที่สุด คือ Concourse B จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านการบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ ด้านการบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ ด้านการบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

55

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์

ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. จัดสรรจำนวนเคาน์เตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ	4.53	.49	มากที่สุด
2. การให้บริการการจัดสรรเคาน์เตอร์สอดคล้องกับประตูทางออกขึ้นเครื่อง (GATE)	4.56	.49	มากที่สุด
3. การให้บริการการจัดสรรเคาน์เตอร์สอดคล้องกับแบบอากาศยาน	4.68	.46	มากที่สุด
4. บริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	.47	มากที่สุด
5. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการการจัดสรรเคาน์เตอร์	4.45	.49	มากที่สุด
โดยรวม	4.57	.21	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินมีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = .21) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินมีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ในระดับมากที่สุดทุกข้อ





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

56

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์

ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สามารถบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ทันต่อความต้องการ	4.40	.49	มากที่สุด
2. การแจ้งล่วงหน้าสำหรับความล่าช้าในการบริการส่งข้อมูล	4.40	.49	มากที่สุด
3. ความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารยื่นขึ้นการใช้เคาน์เตอร์	4.65	.47	มากที่สุด
4. ช่องทางในการบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์	4.44	.49	มากที่สุด
โดยรวม	4.47	.27	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินมีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = .27) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินมีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

57

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์

ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. อุปกรณ์เกิดความขัดข้องบ่อยครั้ง	2.20	1.31	น้อย
2. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	4.55	.63	มากที่สุด
3. จำนวนอุปกรณ์ที่ให้บริการเพียงพอ	4.34	.82	มากที่สุด
4. ความเที่ยงตรงของเครื่องชั่งน้ำหนักกระเป๋า สัมภาระ	4.69	.46	มากที่สุด
โดยรวม	3.95	.39	มาก

จากตาราง 9 พบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = .39) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินมีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ อยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกข้อ ยกเว้นอุปกรณ์เกิดความขัดข้องบ่อยครั้ง มีความคิดเห็นในระดับน้อย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

58

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน

ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การแสดงข้อมูลถูกต้องตามความเคลื่อนไหวของเที่ยวบิน	4.44	.83	มากที่สุด
2. รายละเอียดของข้อมูลเที่ยวบินเหมาะสมตรงตามความต้องการ	4.54	.49	มากที่สุด
3. ความเหมาะสมของรูปแบบการแสดงผลเที่ยวบินในปัจจุบัน	4.53	.49	มากที่สุด
4. ระบบ FIDS ชัดช้อยบ่อยครั้ง	2.16	1.45	น้อย
5. คุณภาพของจอแสดงผลข้อมูลเที่ยวบินประจำเคาน์เตอร์	4.32	.97	มากที่สุด
โดยรวม	4.00	.25	มาก

จากตาราง 10 พบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินมีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = .25) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่สายการบินมีระดับความคิดเห็นของ ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน อยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกข้อ ยกเว้นระบบ FIDS ชัดช้อยบ่อยครั้ง มีความคิดเห็นในระดับน้อย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความกระตือรือร้นในการประสานงาน	4.58	.49	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการประสานงานสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก	4.48	.50	มากที่สุด
3. การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เจ้าหน้าที่สายการบินร้องขอได้เป็นอย่างดี	4.52	.50	มากที่สุด
4. ประสานงานได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความเคลื่อนไหวของเที่ยวบิน	4.62	.48	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.55</b>	<b>.33</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 11 พบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินมีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = .33) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินมีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

60

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวม

การจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์	4.57	.21	มากที่สุด
2. ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์	4.47	.27	มากที่สุด
3. ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์	3.95	.39	มาก
4. ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	4.00	.25	มาก
5. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.55	.33	มากที่สุด
ภาพรวม	4.31	.14	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินมีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = .14) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินมีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ และด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน มีความคิดเห็นในระดับมาก



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์  
ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สาย  
การบิน

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : เจ้าหน้าที่สายการบิน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการ  
จัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลของต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของที่มี  
ต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ตาราง 13 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์  
ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็น	เพศ				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 89)		หญิง (n = 178)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์	4.56	.22	4.58	.21	-.631	.529
2. ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์	4.44	.28	4.49	.26	-1.317	.189
3. ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์	3.90	.38	3.97	.39	-1.267	.206
4. ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	3.96	.23	4.02	.25	-1.726	.085
5. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	4.55	.33	4.55	.33	-.161	.872
รวม	4.28	.12	4.32	.14	-2.127	.054

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีเพศ  
แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตร  
โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการส่งข้อมูล



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เคาน์เตอร์ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามอายุ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.291	3	.097	2.038	.109
	ภายในกลุ่ม	12.503	263	.048		
	รวม	12.794	266			
2. ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.213	3	.071	.963	.411
	ภายในกลุ่ม	19.402	263	.074		
	รวม	19.615	266			
3. ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2.438	3	.813	5.520	.001*
	ภายในกลุ่ม	38.717	263	.147		
	รวม	41.155	266			
4. ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	ระหว่างกลุ่ม	.720	3	.240	3.918	.009*
	ภายในกลุ่ม	16.116	263	.061		
	รวม	16.836	266			
5. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	.257	3	.086	.763	.516
	ภายในกลุ่ม	29.491	263	.112		
	รวม	29.748	266			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.283	3	.094	5.029	.002*
	ภายในกลุ่ม	4.935	263	.019		
	รวม	5.218	266			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 3 ด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 2 ด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ และด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบินแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 15 - 16

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของ ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ไม่เกิน 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 25 ปี				
26 - 30 ปี		.1990*		.1627*
31 - 35 ปี		.2140*		.1777*
36 ปีขึ้นไป				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอายุ 26 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์มากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป (.1627) และส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอายุ 31 – 35 ปี มีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป (.1777)





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

64

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการ  
จัดสรรเกณฑ์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการแสดงข้อมูล  
เที่ยวบิน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ไม่เกิน 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 25 ปี			.0925*	
26 - 30 ปี			.1379*	
31 - 35 ปี				
36 ปีขึ้นไป				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า  
เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดสรรเกณฑ์เตอร์ตรวจ  
บัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน มากกว่าเจ้าหน้าที่สาย  
การบินที่มีอายุ 31 – 35 ปี (.0925) และส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอายุ 26 – 30 ปี มีระดับความ  
คิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเกณฑ์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยาน  
สุวรรณภูมิ มากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอายุ 31 – 35 ปี (.1379)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 17 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์  
ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความคิดเห็น	ระดับการศึกษา				t	Sig. (2-tailed)
	ปริญญาตรี (n = 234)		ปริญญาโท (n = 33)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์	4.57	.22	4.62	.19	-1.288	.199
2. ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์	4.46	.27	4.53	.27	-1.366	.173
3. ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์	3.94	.38	4.01	.41	-1.011	.313
4. ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	4.01	.25	3.95	.23	1.127	.261
5. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.56	.33	4.51	.33	.735	.463
รวม	4.31	.14	4.33	.13	-.743	.458

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 18 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์  
ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามประเภทการทำงาน

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการการจัดสรร เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.295	3	.098	2.067	.105
	ภายในกลุ่ม	12.499	263	.048		
	รวม	12.794	266			
2. ด้านบริการส่งข้อมูล เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.142	3	.047	.640	.590
	ภายในกลุ่ม	19.473	263	.074		
	รวม	19.615	266			
3. ด้านบริการอุปกรณ์ประจำ เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.654	3	.218	1.415	.239
	ภายในกลุ่ม	40.501	263	.154		
	รวม	41.155	266			
4. ด้านบริการแสดงข้อมูล เที่ยวบิน	ระหว่างกลุ่ม	.375	3	.125	1.998	.115
	ภายในกลุ่ม	16.461	263	.063		
	รวม	16.836	266			
5. ด้านการประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	1.248	3	.416	3.838	.010*
	ภายในกลุ่ม	28.500	263	.108		
	รวม	29.748	266			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.192	3	.064	3.341	.060
	ภายในกลุ่ม	5.026	263	.019		
	รวม	5.218	266			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 4 ด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีประเภทการทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ ด้านบริการอุปกรณ์



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประจําเคาน์เตอร์ และด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบินไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 1 ด้าน แสดงว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 19

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่

ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 15 ปี	มากกว่า 16 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี				
5 - 10 ปี			.1956*	
11 - 15 ปี				
มากกว่า 16 ปีขึ้นไป	.4703*		.6146*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 -10 ปี มีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 – 15 ปี (.1956) และส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 16 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี (.4703) และมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 – 15 ปี (.6146)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 20 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความคิดเห็น	สถานภาพสมรส				t	Sig. (2-tailed)
	โสด (n = 126)		สมรส (n = 141)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์	4.58	.21	4.56	.21	.747	.456
2. ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์	4.51	.29	4.44	.24	2.081	.038*
3. ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์	3.97	.43	3.92	.35	1.092	.276
4. ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	3.96	.29	4.03	.19	-2.496	.013*
5. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.55	.34	4.55	.32	-.169	.866
รวม	4.31	.14	4.30	.13	.680	.497

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 3 ด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 2 ด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ และด้านการแสดงข้อมูลเที่ยวบินแตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.004	2	.002	.039	.962
	ภายในกลุ่ม	12.790	264	.048		
	รวม	12.794	266			
2. ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	1.000	2	.500	7.090	.001*
	ภายในกลุ่ม	18.615	264	.071		
	รวม	19.615	266			
3. ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.031	2	.015	.099	.906
	ภายในกลุ่ม	41.124	264	.156		
	รวม	41.155	266			
4. ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	ระหว่างกลุ่ม	.124	2	.062	.980	.377
	ภายในกลุ่ม	16.712	264	.063		
	รวม	16.836	266			
5. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	.385	2	.193	1.731	.179
	ภายในกลุ่ม	29.363	264	.111		
	รวม	29.748	266			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.032	2	.016	.805	.448
	ภายในกลุ่ม	5.186	264	.020		
	รวม	5.218	266			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 4 ด้าน แสดงว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยาน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ยานสุวรรณภูมิด้านบริการการจัดสรรคาน์เตอร์ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำคาน์เตอร์ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 1 ด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการส่งข้อมูลคาน์เตอร์แตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 22

ตาราง 22 ทดสอบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการส่งข้อมูลคาน์เตอร์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท
10,000 – 20,000 บาท		.1289*	
20,001 – 30,000 บาท			
30,001 – 40,000 บาท			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการส่งข้อมูลคาน์เตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท (.1289)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

71

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์  
ตรวจบัตร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำแนกตามข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตร  
โดยสาร

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารต่างกัน เจ้าหน้าที่สายการบินมีระดับ  
ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารแตกต่างกัน เจ้าหน้าที่สายการบิน  
มีระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ  
แตกต่างกัน





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 23 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.188	2	.094	1.969	.142
	ภายในกลุ่ม	12.606	264	.048		
	รวม	12.794	266			
2. ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.106	2	.053	.718	.489
	ภายในกลุ่ม	19.509	264	.074		
	รวม	19.615	266			
3. ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.057	2	.029	.183	.833
	ภายในกลุ่ม	41.098	264	.156		
	รวม	41.155	266			
4. ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	ระหว่างกลุ่ม	.159	2	.080	1.260	.285
	ภายในกลุ่ม	16.677	264	.063		
	รวม	16.836	266			
5. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	.547	2	.274	2.475	.086
	ภายในกลุ่ม	29.200	264	.111		
	รวม	29.748	266			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.094	2	.047	2.425	.090
	ภายในกลุ่ม	5.124	264	.019		
	รวม	5.218	266			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน



ตาราง 24 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามแบบอากาศยาน

ระดับความคิดเห็น	แบบอากาศยาน				t	Sig. (2-tailed)
	ขนาดใหญ่ (n = 151)		ขนาดกลาง (n = 116)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์	4.58	.21	4.56	.22	.946	.345
2. ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์	4.47	.26	4.48	.28	-.162	.872
3. ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์	3.94	.37	3.96	.41	-.394	.694
4. ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	4.00	.25	4.00	.25	-.277	.782
5. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.60	.32	4.49	.33	2.769	.006*
รวม	4.32	.13	4.30	.13	1.219	.224

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 4 ด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่ประจำอากาศยานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ และด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบินไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 1 ด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่ประจำอากาศยานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 25 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามจำนวนเคาน์เตอร์

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.262	3	.087	1.836	.141
	ภายในกลุ่ม	12.532	263	.048		
	รวม	12.794	266			
2. ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.503	3	.168	2.305	.077
	ภายในกลุ่ม	19.113	263	.073		
	รวม	19.615	266			
3. ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.904	3	.301	1.969	.119
	ภายในกลุ่ม	40.251	263	.153		
	รวม	41.155	266			
4. ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	ระหว่างกลุ่ม	.286	3	.095	1.514	.211
	ภายในกลุ่ม	16.550	263	.063		
	รวม	16.836	266			
5. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	.803	3	.268	2.431	.066
	ภายในกลุ่ม	28.945	263	.110		
	รวม	29.748	266			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.041	3	.014	.691	.558
	ภายในกลุ่ม	5.177	263	.020		
	รวม	5.218	266			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีจำนวนเคาน์เตอร์แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 26 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.271	3	.090	1.894	.131
	ภายในกลุ่ม	12.523	263	.048		
	รวม	12.794	266			
2. ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	1.181	3	.394	5.618	.001*
	ภายในกลุ่ม	18.434	263	.070		
	รวม	19.615	266			
3. ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.595	3	.198	1.286	.279
	ภายในกลุ่ม	40.560	263	.154		
	รวม	41.155	266			
4. ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	ระหว่างกลุ่ม	.132	3	.044	.692	.558
	ภายในกลุ่ม	16.704	263	.064		
	รวม	16.836	266			
5. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	.496	3	.165	1.487	.219
	ภายในกลุ่ม	29.252	263	.111		
	รวม	29.748	266			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.109	3	.036	1.878	.134
	ภายในกลุ่ม	5.109	263	.019		
	รวม	5.218	266			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 4 ด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 1 ด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์แตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 27

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างของ ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์จำแนกตามจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์ เป็นรายคู่

จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์	ไม่เกิน 10 เที่ยวบิน	10 - 14 เที่ยวบิน	15 – 29 เที่ยวบิน	มากกว่า 30 เที่ยวบิน
--------------------------	-------------------------	----------------------	----------------------	-------------------------

ไม่เกิน 10 เที่ยวบิน

10 - 14 เที่ยวบิน

15 – 29 เที่ยวบิน

มากกว่า 30 เที่ยวบิน

.1439\*

.1635\*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์มากกว่า 30 เที่ยวบิน มีระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์ไม่เกิน 10 เที่ยวบิน (.1439) และมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์ 15 – 29 เที่ยวบิน (.1635)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 28 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์  
ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามอาคารเทียบเครื่องบิน

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการการจัดสรร เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	1.547	6	.258	5.961	.000*
	ภายในกลุ่ม	11.247	260	.043		
	รวม	12.794	266			
2. ด้านบริการส่งข้อมูล เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	.772	6	.129	1.775	.104
	ภายในกลุ่ม	18.843	260	.072		
	รวม	19.615	266			
3. ด้านบริการอุปกรณ์ประจำ เคาน์เตอร์	ระหว่างกลุ่ม	1.740	6	.290	1.912	.079
	ภายในกลุ่ม	39.415	260	.152		
	รวม	41.155	266			
4. ด้านบริการแสดงข้อมูล เที่ยวบิน	ระหว่างกลุ่ม	1.240	6	.207	3.444	.003*
	ภายในกลุ่ม	15.597	260	.060		
	รวม	16.836	266			
5. ด้านการประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2.269	6	.378	3.578	.002*
	ภายในกลุ่ม	27.479	260	.106		
	รวม	29.748	266			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.696	6	.116	6.665	.000*
	ภายในกลุ่ม	4.522	260	.017		
	รวม	5.218	266			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 2 ด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบินแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ และด้านบริการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 3 ด้าน แสดงว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบินแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 29 - 31

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ จำแนกตามอาคารเทียบเครื่องบิน เป็นรายคู่

อาคารเทียบเครื่องบิน	Concourse A	Concourse B	Concourse C	Concourse D	Concourse E	Concourse F	Concourse G
Concourse A							.1494*
Concourse B							.1942*
Concourse C							.1390*
Concourse D							.2703*
Concourse E							.1857*
Concourse F							.1133*
Concourse G							

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse A มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์มากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse G (.1494) ส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse B มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse G (.1942) ส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Concourse C มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรคะแนนเตอร์ตรวจบัตรโดยสารมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse G (.1390) ส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse D มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรคะแนนเตอร์ตรวจบัตรโดยสารมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse G (.2703) ส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse E มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรคะแนนเตอร์ตรวจบัตรโดยสารมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse G (.1857) และส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse F มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรคะแนนเตอร์ตรวจบัตรโดยสารมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse G (.1133)

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรคะแนนเตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน จำแนกตามอาคารเทียบเครื่องบิน เป็นรายคู่

อาคารเทียบเครื่องบิน	Concourse A	Concourse B	Concourse C	Concourse D	Concourse E	Concourse F	Concourse G
Concourse A		.2279*					
Concourse B							
Concourse C		.2876*			.1616*	.1346*	
Concourse D		.2004*					
Concourse E							
Concourse F		.1530*					
Concourse G		.1841*					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse A มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรคะแนนเตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบินมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse B (.2279) ส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Concourse C มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรคะแนนเตอร์ตรวจบัตรโดยสารมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse B (.2876) มากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse E (.1616) และมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse F (.1346) ส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse D มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรคะแนนเตอร์ตรวจบัตรโดยสารมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse B (.2004) ส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse F มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรคะแนนเตอร์ตรวจบัตรโดยสารมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse B (.1530) และส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse G มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรคะแนนเตอร์ตรวจบัตรโดยสารมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse B (.1841)

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรคะแนนเตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามอาคารเทียบเครื่องบิน เป็นรายคู่

อาคารเทียบเครื่องบิน	Concourse A	Concourse B	Concourse C	Concourse D	Concourse E	Concourse F	Concourse G
Concourse A		.2750*				.1843*	
Concourse B							
Concourse C		.2750*				.1843*	
Concourse D		.3257*				.2350*	
Concourse E		.2091*					
Concourse F							
Concourse G		.2243*					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse A มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรร



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

81

เกณฑ์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse B (.2750) และมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse F (.1843) ส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse C มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรเกณฑ์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse B (.2750) และมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse F (.1843) ส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse D มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรเกณฑ์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse B (.3257) และมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse F (.2350) ส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse E มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรเกณฑ์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse B (.2091) และส่วนเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse G มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรเกณฑ์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารมากกว่าเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse B (.2243)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินกับข้อมูล

การจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินไม่มีความสัมพันธ์กับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินมีความสัมพันธ์กับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สถิติที่ใช้ คือ ค่าไคสแควร์ (Chi-square หรือ  $\chi^2$ ) และค่า Cramer's V ซึ่งเป็นการวัดความเข้มของความสัมพันธ์ทางสถิติ

ตาราง 32 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	$\chi^2$	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. รูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์	12.189	.002*	.21	ต่ำ	
2. แบบอากาศยาน	85.464	.000*	.56	สูง	
3. จำนวนเคาน์เตอร์	12.083	.007*	.21	ต่ำ	
4. จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์	10.213	.017*	.19	ต่ำ	
5. อาคารเทียบเครื่องบิน	26.053	.000*	.31	ปานกลาง	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ .05 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  พบว่า เพศของเจ้าหน้าที่สายการบินมีความสัมพันธ์กับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับแบบอากาศยานอยู่ในระดับสูง ส่วนอาคารเทียบเครื่องบินมีความสัมพันธ์อยู่ใน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ระดับปานกลาง และส่วนรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์ จำนวนเคาน์เตอร์ และจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ตาราง 33 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	$\chi^2$	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. รูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์	12.720	.048*	.15	ต่ำ	
2. แบบอากาศยาน	250.472	.000*	.55	ปานกลาง	
3. จำนวนเคาน์เตอร์	10.082	.344	.11		✓
4. จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์	19.988	.018*	.15	ต่ำ	
5. อาคารเทียบเครื่องบิน	23.304	.179	.17		✓

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ .05 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  พบว่า อายุของเจ้าหน้าที่สายการบินมีความสัมพันธ์กับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับแบบอากาศยานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์ และจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และส่วนจำนวนเคาน์เตอร์ และอาคารเทียบเครื่องบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 34 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลการจัดสรรคาน์เตอร์ตรวจ  
บัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อมูลการจัดสรรคาน์เตอร์ตรวจบัตร โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	$\chi^2$	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. รูปแบบการจัดสรรคาน์เตอร์	.114	.945	.02		✓
2. แบบอากาศยาน	23.753	.534	.29		✓
3. จำนวนคาน์เตอร์	.585	.900	.04		✓
4. จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์	1.559	.669	.07		✓
5. อาคารเทียบเครื่องบิน	6.456	.374	.15		✓

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติที่ได้ .05 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  พบว่า ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่  
สายการบินไม่มีความสัมพันธ์กับข้อมูลการจัดสรรคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร เมื่อวิเคราะห์รายข้อ  
พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการจัดสรรคาน์เตอร์ แบบอากาศยาน จำนวน  
คาน์เตอร์ จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์ และอาคารเทียบเครื่องบิน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 35 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์การทำงานกับข้อมูลการจัดสรร  
เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตร โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	$\chi^2$	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. รูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์	15.296	.018*	.16	ต่ำ	
2. แบบอากาศยาน	454.790	.000*	.75	สูง	
3. จำนวนเคาน์เตอร์	12.645	.179	.12		✓
4. จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์	19.394	.022*	.15	ต่ำ	
5. อาคารเทียบเครื่องบิน	50.604	.000*	.25	ต่ำ	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ .05 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  พบว่า ประสพการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่สายการบินมีความสัมพันธ์กับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ประสพการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับแบบอากาศยานอยู่ในระดับสูง ส่วนรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์ จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์ และอาคารเทียบเครื่องบิน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และส่วนจำนวนเคาน์เตอร์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสพการณ์การทำงาน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 36 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	$\chi^2$	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. รูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์	2.218	.330	.09		✓
2. แบบอากาศยาน	46.866	.005*	.41	ปานกลาง	
3. จำนวนเคาน์เตอร์	7.404	.060	.16		✓
4. จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์	24.271	.000*	.30	ปานกลาง	
5. อาคารเทียบเครื่องบิน	7.323	.292	.16		✓

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ .05 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  พบว่า สถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่สายการบินไม่มีความสัมพันธ์กับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับแบบอากาศยาน และจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์อยู่ในระดับปานกลาง และส่วนรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์ จำนวนเคาน์เตอร์ และอาคารเทียบเครื่องบินไม่มีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 37 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์  
ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตร โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	$\chi^2$	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. รูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์	11.959	.018*	.15	ต่ำ	
2. แบบอากาศยาน	106.972	.000*	.44	ปานกลาง	
3. จำนวนเคาน์เตอร์	14.380	.026*	.16	ต่ำ	
4. จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์	14.197	.028*	.16	ต่ำ	
5. อาคารเทียบเครื่องบิน	46.992	.000*	.29	ปานกลาง	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ .05 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของเจ้าหน้าที่สายการบินมีความสัมพันธ์กับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับแบบอากาศยาน และอาคารเทียบเครื่องบินอยู่ในระดับปานกลาง และส่วนรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์ จำนวนเคาน์เตอร์ และจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ