

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และข้อความที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ทางสถิติ
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ทางสถิติ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
SK	หมายถึง	ค่าความเบ้ (Skewness)
KU	หมายถึง	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
T	หมายถึง	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)
R	หมายถึง	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
RE	หมายถึง	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
A	หมายถึง	การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)
E	หมายถึง	การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)
P	หมายถึง	ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or service image)
B	หมายถึง	ภาพลักษณ์ตราหือ (Brand image)
I	หมายถึง	ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional image)
S	หมายถึง	ความพึงพอใจ (Satisfaction)
SQ	หมายถึง	คุณภาพการบริการ (Service quality)
BI	หมายถึง	ภาพลักษณ์ (Brand image)
CS	หมายถึง	ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการเรียงลำดับ ดังนี้
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงาน
ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจ
สินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าความเบ้ (SK)
และค่าความโด่ง (KU)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงาน
ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า และ
ภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model: SEM)

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทผู้ใช้บริการ ประเภทการใช้บริการ และ จำนวนครั้งที่มาใช้
บริการต่อเดือน ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์หา
ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	226	56.50
2. หญิง	174	43.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ
พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 20-29 ปี	133	33.30
2. 30-39 ปี	131	32.80
3. 40-49 ปี	100	25.00
4. 50 ปีขึ้นไป	36	9.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมา คือ อายุ 30-39 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.80 อายุ 40-49 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.00 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	125	31.30
2. ปริญญาตรี	261	65.30
3. สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 261 คน คิดเป็น ร้อยละ 65.30

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	56	14.00
2. 15,001-25,000 บาท	163	40.80
3. 25,001-35,000 บาท	114	28.50
4. 35,001-45,000 บาท	50	12.50
5. 45,001 บาทขึ้นไป	17	4.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก	72	18.00
2. ผู้ประกอบการ	13	3.30
3. ตัวแทนออกของ/ชิปปิ้ง	315	78.70
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตัวแทนออกของ/ชิปปิ้ง จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 78.70

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	ตอบ	ไม่ตอบ
1. การชำระค่าภาษีอากร	342	58
2. การชำระค่าธรรมเนียมศุลกากร	364	36
3. การชำระค่าทำการล่วงเวลา	336	64
4. อื่นๆ	-	400

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมศุลกากร จำนวนผู้ตอบ 364 คน ไม่ตอบ 36 คน รองลงมาคือ การชำระค่าภาษีอากร จำนวนผู้ตอบ 342 คน ไม่ตอบ 58 คน การชำระค่าทำการล่วงเวลา จำนวนผู้ตอบ 336 คน ไม่ตอบ 64 คน

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 1 ครั้ง	3	0.75
2. 2-3 ครั้ง	13	3.25
3. 4-5 ครั้ง	11	2.75
4. มากกว่า 5 ครั้ง	373	93.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน มากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 93.25

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคารสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ระดับระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ว่างใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) S.D. ค่าความเบ้ (SK) ค่าความโด่ง (KU) และแปลผลดังแสดงในตารางที่ 4.8-4.12

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible))

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)	Mean	S.D.	SK	KU	แปลผล	อันดับ
1. จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ พร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.12	0.844	-0.90	0.93	มาก	1
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ หรือป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจน	4.07	0.822	-0.70	0.48	มาก	3
3. สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด และเป็นระเบียบ	4.11	0.817	-0.74	0.53	มาก	2

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงาน
 ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
 (Tangible)) (ต่อ)

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)	Mean	S.D.	SK	KU	แปลผล	อันดับ
4. จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถอย่าง เหมาะสม	4.04	0.901	-0.87	0.80	มาก	4
รวม	4.08	0.743	-0.87	1.18	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.743 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ข้อ คือจัดเตรียม อุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้พร้อมให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.844 สถานที่ให้บริการ มีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.817 มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือ ป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.822 และจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.901 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงาน
 ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability))

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	Mean	S.D.	Skewness	Kurtosis	แปลผล	อันดับ
1. จัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้บริการผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอน การรับบริการ	4.02	0.889	-0.80	0.63	มาก	5
2. ข้อมูลในเอกสารต่าง ๆ ที่ท่านใช้ บริการได้รับการบันทึกอย่าง ถูกต้อง	4.18	0.805	-0.88	0.92	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่บริการโดยยึดถือกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย เป็นสำคัญ	4.12	0.896	-0.99	0.96	มาก	2

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงาน
ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability))
(ต่อ)

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	Mean	S.D.	Skewness	Kurtosis	แปลผล	อันดับ
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการ ให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบ คำถามได้ชัดเจน	4.12	0.838	-0.88	0.89	มาก	2
5. กระบวนการบริการเป็นระบบ ระเบียบน่าเชื่อถือ	4.13	0.851	-0.92	1.00	มาก	4
รวม	4.11	0.759	-0.98	1.42	มาก	-

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร
สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)) ใน
ภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ
0.759 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 5 ข้อ คือ ข้อมูลในเอกสาร
ต่าง ๆ ที่ท่านใช้บริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน เท่ากับ 0.805 เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้
ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.838 เจ้าหน้าที่บริการโดย
ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน เท่ากับ 0.896 กระบวนการบริการเป็นระบบระเบียบน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13
และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.851 และจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้บริการผู้มาใช้
บริการ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และมีค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.889

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงาน
ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
(Responsiveness))

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	Mean	S.D.	Skewness	Kurtosis	แปลผล	อันดับ
1. ท่านได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ ของการมาใช้บริการ	4.21	0.844	-0.94	0.59	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ ตอบสนองความ ต้องการของท่านที่มาใช้บริการเป็น อย่างดี	4.08	0.907	-1.13	1.65	มาก	2

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงาน
ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
(Responsiveness)) (ต่อ)

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	Mean	S.D.	Skewness	Kurtosis	แปลผล	อันดับ
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.03	0.912	-1.05	1.50	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	4.03	0.906	-0.85	0.72	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและอธิบายรายละเอียดก่อนที่จะให้บริการทุกครั้ง	4.05	0.893	-0.80	0.58	มาก	3
รวม	4.08	0.806	-0.97	1.22	มาก	4

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.806 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.844 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ ตอบสนองความต้องการของท่านที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.907 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและอธิบายรายละเอียดก่อนที่จะให้บริการทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.893 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือความต้องการของท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.906 และเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.912

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงาน
ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
(Assurance)

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)	Mean	S.D.	Skewness	Kurtosis	แปลผล	อันดับ
1. มีช่องทางติดต่อ รับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่าง ๆ หรือขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา	4.00	0.939	-0.94	0.95	มาก	3
2. มีการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง	3.93	0.913	-0.85	0.80	มาก	4

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงาน
ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
(Assurance) (ต่อ)

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)	Mean	S.D.	Skewness	Kurtosis	แปลผล	อันดับ
3. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับการบริการตรงตาม มาตรฐานของสำนักงานศุลกากรตรวจ สินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	4.10	0.825	-0.75	0.40	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	4.10	0.810	-0.90	1.25	มาก	1
รวม	4.03	0.781	-0.92	1.20	มาก	-

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร
สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
(Assurance)) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน เท่ากับ 0.781 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ข้อ
คือเจ้าหน้าที่ให้บริการน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน เท่ากับ 0.810 ท่านมั่นใจว่าจะได้รับการบริการตรงตามมาตรฐานของสำนักงานศุลกากร
ตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เท่ากับ 0.825 มีช่องทางติดต่อ รับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่างๆ หรือขอความช่วยเหลือได้
ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.939 และมีการให้
ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เท่ากับ 0.913

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงาน
ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ
(Empathy)

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	Mean	S.D.	Skewness	Kurtosis	แปลผล	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อท่าน	4.10	0.886	-1.05	1.32	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวก ให้กับท่าน	4.09	0.868	-1.07	1.67	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่คอยสังเกตและคอยสอบถาม ความต้องการของท่าน	4.00	0.941	-1.04	1.13	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะช่วยเหลือท่านใน ทุก ๆ เรื่อง	4.02	0.904	-1.01	1.29	มาก	3
รวม	4.05	0.827	-1.19	2.15	มาก	-

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ (Empathy)) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.827 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อท่าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.886 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับท่าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.868 เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะช่วยเหลือท่านในทุก ๆ เรื่อง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.904 และเจ้าหน้าที่คอยสังเกต และคอยสอบถามความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.941

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ระดับระดับภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้แก่ ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ภาพลักษณ์ตราสัญลักษณ์ และภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) S.D. และแปลผลดังแสดงในตารางที่ 4.13-4.15

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service Image)

ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service Image)	Mean	S.D.	Skewness	Kurtosis	แปลผล	อันดับ
1. ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มุ่งเน้นการให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	4.05	0.859	-0.91	1.14	มาก	1
2. ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัยในการให้บริการ	3.97	0.832	-0.79	1.01	มาก	5
3. ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือมั่นใจในการให้บริการได้	4.03	0.807	-0.64	0.50	มาก	3

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากร
 ตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or
 Service Image) (ต่อ)

ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service Image)	Mean	S.D.	Skewness	Kurtosis	แปลผล	อันดับ
4. ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงาน ศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณ ภูมิ สามารถช่วยแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ให้กับลูกค้าได้	4.05	0.855	-0.83	0.85	มาก	1
5. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีทัศนคติที่ดีในการ ให้บริการ	4.00	0.836	-0.79	0.95	มาก	4
รวม	4.02	0.747	-0.872	1.24	มาก	-

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร
 สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product
 or Service Image) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 และมีค่าส่วน
 เบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.747 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มี
 จำนวน 5 ข้อ คือ ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยาน
 สุวรรณภูมิ สามารถช่วยแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นให้กับลูกค้าได้ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05 และมีค่า
 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.855 ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจ
 สินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มุ่งเน้นการให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ
 4.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.859 ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงาน
 ศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือมั่นใจในการให้บริการได้
 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.807 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมี
 ทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ
 0.836 และ ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
 เป็นองค์กรที่มีความทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐาน เท่ากับ 0.832

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากร
ตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ภาพลักษณ์ตราयीหือ (Brand Image))

ภาพลักษณ์ตราयीหือ (Brand Image)	Mean	S.D.	Skewness	Kurtosis	แปลผล	อันดับ
1. ชื่อของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ สามารถจดจำได้ง่าย	4.06	0.801	-0.78	1.05	มาก	1
2. ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงาน ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณ ภูมิ มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ อย่างต่อเนื่อง	3.97	0.840	-0.63	0.46	มาก	5
3. ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงาน ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณ ภูมิ มีการออกแบบอาคารที่โดดเด่นสังเกต ได้ง่าย	4.00	0.818	-0.59	0.35	มาก	2
4. ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงาน ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณ ภูมิ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ	3.99	0.811	-0.70	0.82	มาก	3
5. ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงาน ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณ ภูมิ มีตราสัญลักษณ์ที่สามารถจดจำได้ง่าย	3.98	0.830	-0.63	0.40	มาก	4
รวม	4.00	.728	-0.72	1.08	มาก	-

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร
สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ภาพลักษณ์ตราयीหือ (Brand Image))
ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ
0.728 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 5 ข้อ คือชื่อของฝ่าย
รายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถจดจำได้
ง่าย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.801 ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชี
และอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการออกแบบอาคารที่โดดเด่น
สังเกตได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.818 ฝ่ายรายได้
ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ มี
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.811 ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและ
อากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีตราสัญลักษณ์ที่สามารถจดจำได้ง่าย
มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.830 และฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชี
และอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็น
ประโยชน์อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.840

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากร
 ตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ (ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร
 (Institutional Image))

ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image)	Mean	S.D.	Skewness	Kurtosis	แปลผล	อันดับ
1. ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการดำเนินงานโดยยึดหลักความถูกต้องเป็นธรรมภายใต้กฎหมายกำหนด	4.07	0.808	-0.79	0.85	มาก	1
2. ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ	3.97	0.899	-0.77	0.46	มาก	5
3. สถานที่ตั้งของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มองเห็นได้อย่างชัดเจน	4.03	0.841	-0.64	0.27	มาก	3
4. ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานที่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง	3.98	0.850	-0.80	0.87	มาก	4
5. ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานที่กลุ่มผู้มาใช้บริการรู้จักเป็นอย่างดี	4.04	0.850	-0.91	1.36	มาก	2
6. ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานที่ทำประโยชน์ต่อสาธารณชน	3.92	0.902	70.80	0.78	มาก	6
รวม	4.00	.772	-0.83	1.16	มาก	-

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ (ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image)) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.728 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 6 ข้อ คือ ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการดำเนินงานโดยยึดหลักความถูกต้องเป็นธรรมภายใต้กฎหมายกำหนด มีค่าเฉลี่ยรวม

เท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.808 ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานที่กลุ่มผู้มาใช้บริการรู้จักเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.850 สถานที่ตั้งของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มองเห็นได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.841 ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานที่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.850 ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.899 ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานที่ทำประโยชน์ต่อสาธารณะชน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.902

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ระดับระดับความพึงพอใจของลูกค้าฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) \bar{x} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) S.D. และแปลผลดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)	Mean	S.D.	Skewness	Kurtosis	แปลผล	อันดับ
1. การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นไปตามความคาดหวังของท่าน	4.11	0.860	-1.04	1.54	มาก	2
2. การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ครบถ้วนถูกต้องตรงความต้องการของท่าน	4.08	0.810	-0.86	1.30	มาก	4
3. การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นที่ประทับใจของท่าน	4.04	0.858	-0.84	0.86	มาก	5

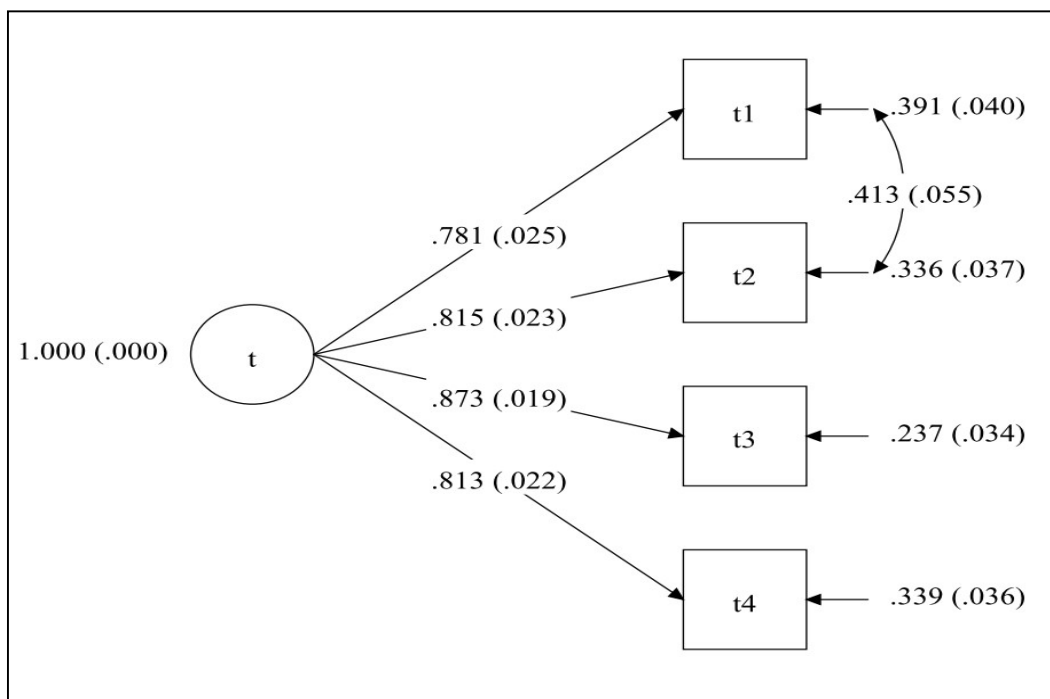
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงาน
ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)	Mean	S.D.	Skewness	Kurtosis	แปลผล	อันดับ
4. ท่านมีความสุขทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการที่ ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศ ยานสุวรรณภูมิ	4.04	0.851	-0.87	0.99	มาก	5
5. ท่านยินดีที่จะกลับมาใช้บริการที่ฝ่าย รายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงาน ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ ซ้ำอีก	4.10	0.831	-0.85	0.92	มาก	3
6. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจการให้บริการ ของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศ ยานสุวรรณภูมิ	4.15	0.827	-0.95	1.15	มาก	1
รวม	4.08	.748	-1.00	1.68	มาก	-

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.748 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 6 ข้อ คือ โดยภาพรวมท่านพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.15 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.827 การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นไปตามความคาดหวังของท่าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.860 ท่านยินดีที่จะกลับมาใช้บริการที่ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซ้ำอีก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.831 การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ครบถ้วนถูกต้องตรงความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.810 ท่านมีความสุขทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการที่ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.851 การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นที่ประทับใจของท่าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.858

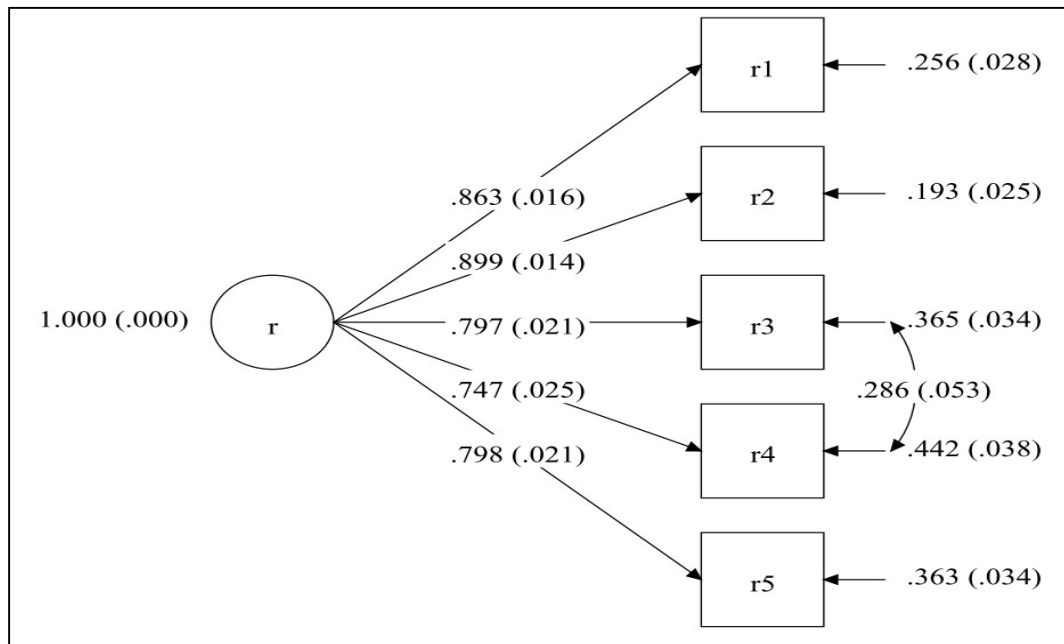
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าและภาพลักษณ์ ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าและภาพลักษณ์ ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model: SEM)



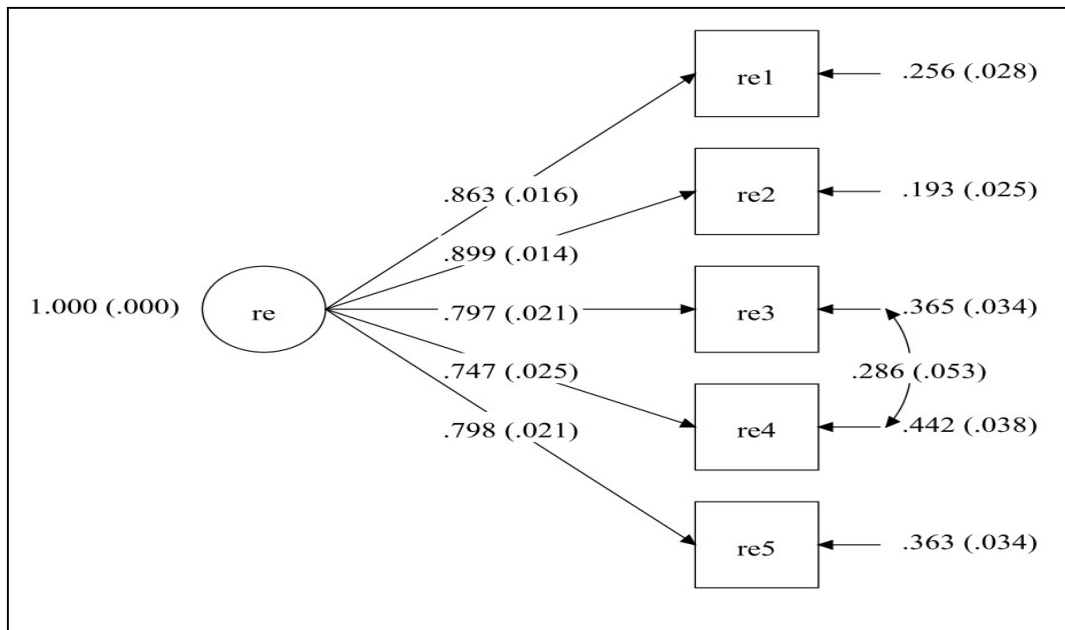
ภาพที่ 4.1 โมเดลโครงสร้างความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)

จากภาพที่ 4.1 ผลการวิจัยพบว่า โมเดลโครงสร้างความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนประกอบด้วย $X^2/df = 0.575$, $p\text{-value} = 0.4482$, $RMSEA = 0.000$, $SRMR = 0.003$, $CFI = 1.000$, $TLI = 1.002$ ในภาพรวมพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตในลำดับขั้นที่ 1 และลำดับขั้นที่สองมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้สรุปได้ว่าความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ประกอบด้วย จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ พร้อมให้บริการตลอดเวลา, มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการใช้บริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจน, สถานที่ให้บริการ มีความสะอาดและเป็นระเบียบ และจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถอย่างเหมาะสม)



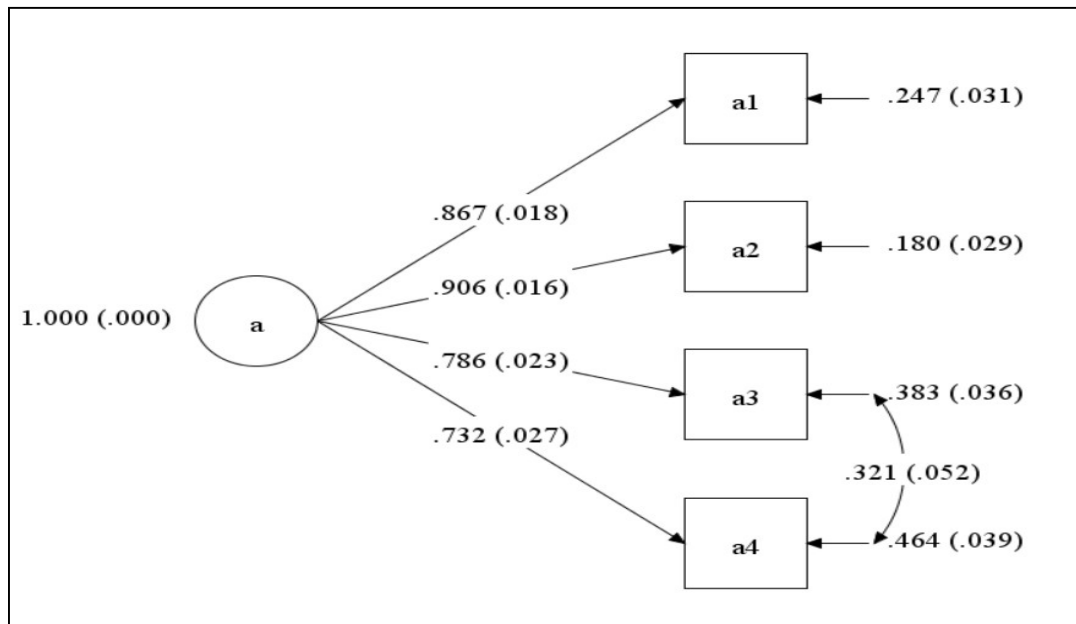
ภาพที่ 4.2 โมเดลโครงสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

จากภาพที่ 4.2 ผลการวิจัยพบว่า โมเดลโครงสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนประกอบด้วย $\chi^2/df = 1.511$, $p\text{-value} = 0.1960$, $RMSEA = 0.036$, $SRMR = 0.010$, $CFI = 0.999$, $TLI = 0.996$ ในภาพรวมพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตในลำดับขั้นที่ 1 และลำดับขั้นที่สองมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้สรุปได้ว่าความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ประกอบด้วย จัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้บริการผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ, ข้อมูลในเอกสารต่าง ๆ ที่ท่านใช้บริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง, เจ้าหน้าที่บริการโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ, เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจน และกระบวนการให้บริการเป็นระบบระเบียบน่าเชื่อถือ



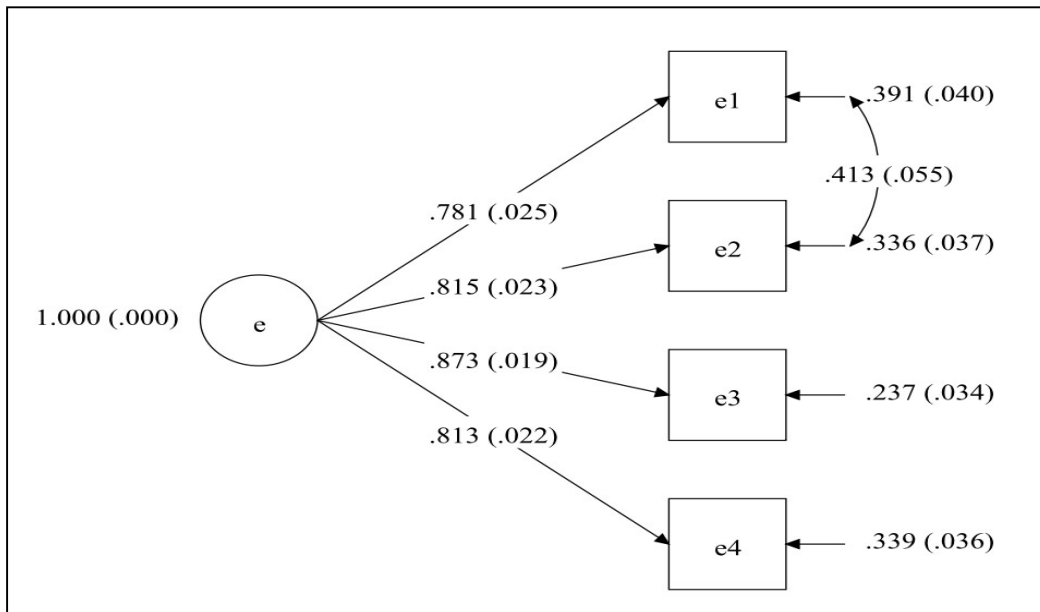
ภาพที่ 4.3 โมเดลโครงสร้างการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

จากภาพที่ 4.3 ผลการวิจัยพบว่า โมเดลโครงสร้างการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนประกอบด้วย $X^2/df = 1.511$, $p\text{-value} = 0.1960$, $RMSEA = 0.036$, $SRMR = 0.010$, $CFI = 0.999$, $TLI = 0.996$ ในภาพรวมพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตในลำดับขั้นที่ 1 และลำดับขั้นที่สองมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ทำให้สรุปได้ว่าการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ประกอบด้วย ท่านได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ, เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ ตอบสนองความต้องการของท่านที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี, เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือความต้องการของท่านเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและอธิบายรายละเอียดก่อนที่จะให้บริการทุกครั้ง



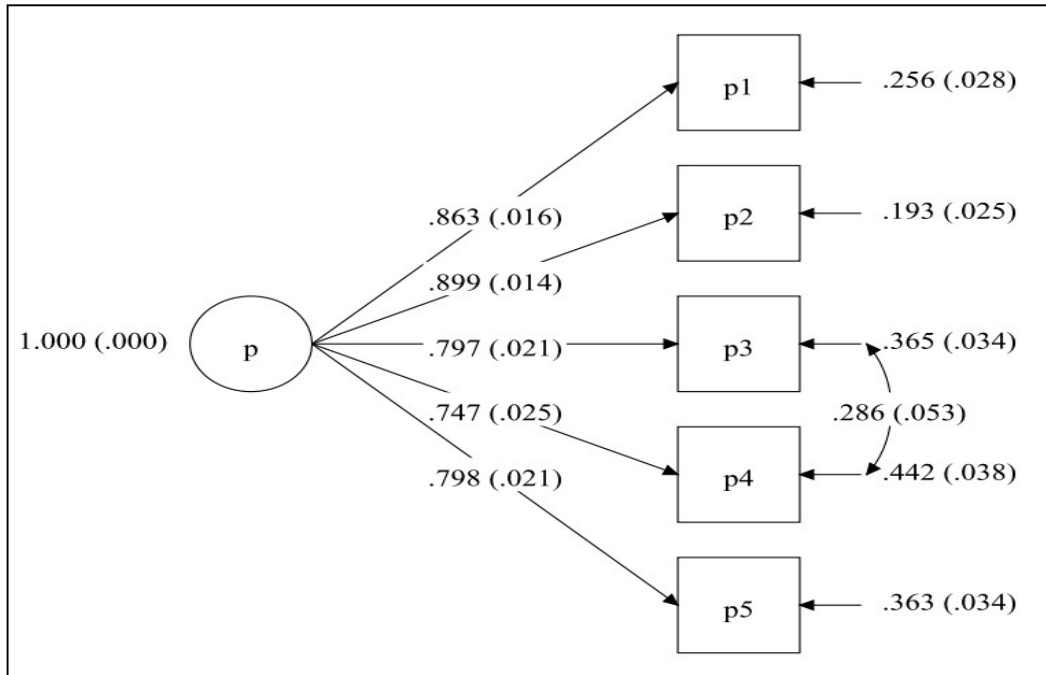
ภาพที่ 4.4 โมเดลโครงสร้างการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)

จากภาพที่ 4.4 ผลการวิจัยพบว่า โมเดลโครงสร้างการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน ประกอบด้วย $X^2/df = 0.575$, $p\text{-value} = 0.4482$, $RMSEA = 0.000$, $SRMR = 0.003$, $CFI = 1.000$, $TLI = 1.002$ ในภาพรวมพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตในลำดับขั้นที่ 1 และลำดับขั้นที่สองมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้สรุปได้ว่าการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ประกอบด้วย มีช่องทางการติดต่อ รับเรื่องร้องเรียน แก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา, มีการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง, ท่านมั่นใจได้ว่าจะได้รับบริการตรงตามมาตรฐานของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเจ้าหน้าที่ให้บริการน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้



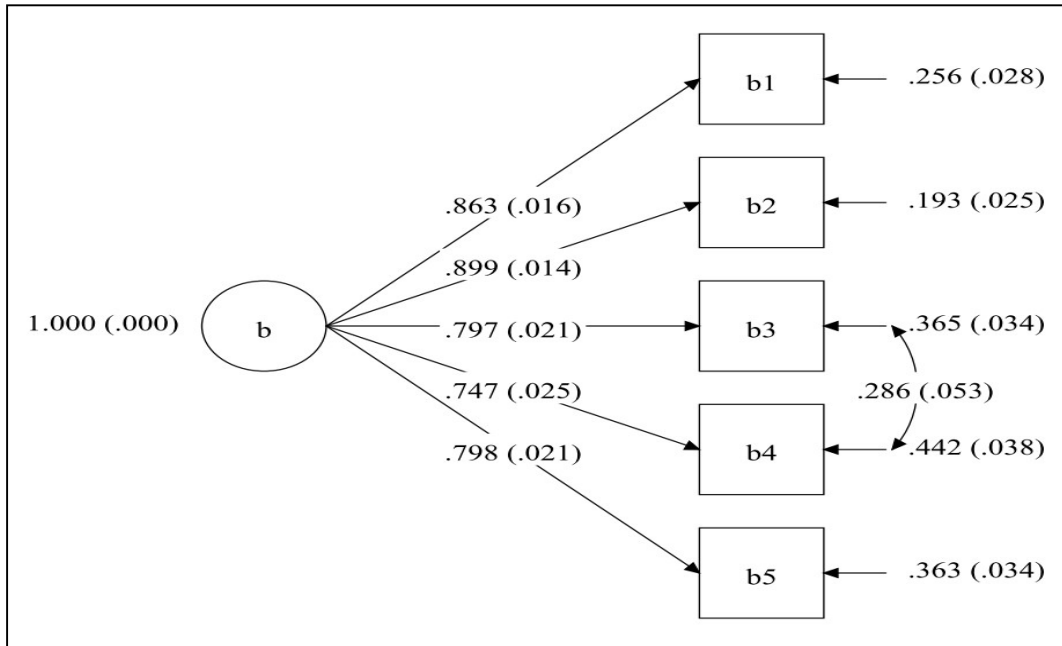
ภาพที่ 4.5 โมเดลโครงสร้างการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

จากภาพที่ 4.5 ผลการวิจัยพบว่า โมเดลโครงสร้างการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนประกอบด้วย $\chi^2/df = 0.575$, $p\text{-value} = 0.4482$, $RMSEA = 0.000$, $SRMR = 0.003$, $CFI = 1.000$, $TLI = 1.002$ ในภาพรวมพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตในลำดับขั้นที่ 1 และลำดับขั้นที่สองมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้สรุปได้ว่าการรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ (Empathy) ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อท่าน, เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับท่าน, เจ้าหน้าที่คอยสังเกตและคอยสอบถามความต้องการของท่าน และเจ้าหน้าที่พร้อมที่จะช่วยเหลือท่านในทุก ๆ เรื่อง



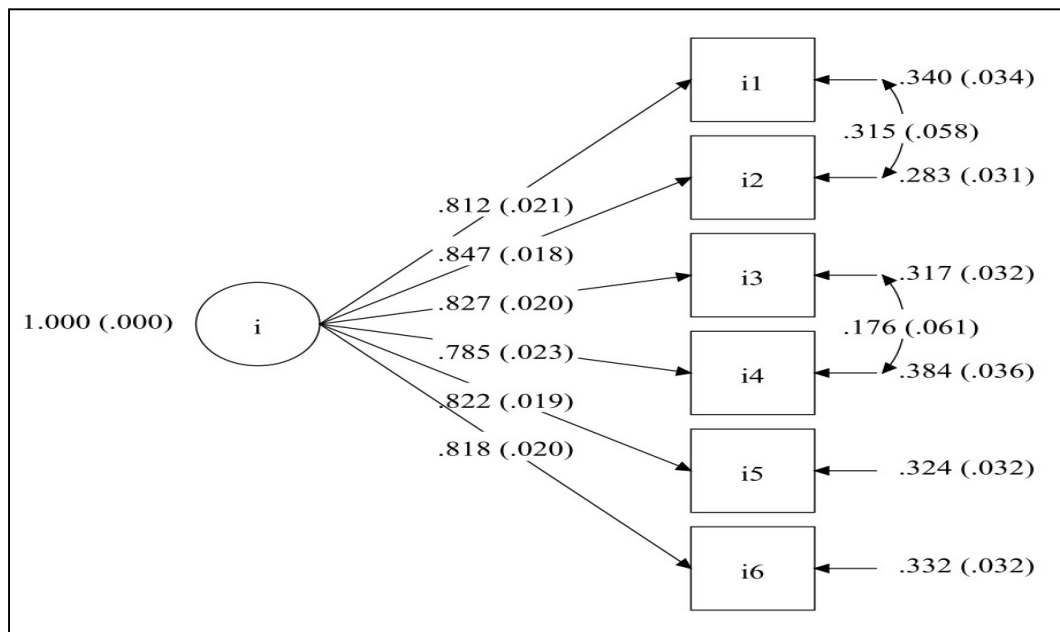
ภาพที่ 4.6 โมเดลโครงสร้างภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service Image)

จากภาพที่ 4.6 ผลการวิจัยพบว่า โมเดลโครงสร้างภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service Image) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนประกอบด้วย $\chi^2/df = 1.510$, $p\text{-value} = 0.0960$, $RMSEA = 0.036$, $SRMR = 0.010$, $CFI = 0.999$, $TLI = 0.996$ ในภาพรวมพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตในลำดับขั้นที่ 1 และลำดับขั้นที่สองมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้สรุปได้ว่าภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service Image) ประกอบด้วย ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มุ่งเน้นการให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัยในการให้บริการ, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือมั่นใจในการให้บริการได้, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นให้กับลูกค้าได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ



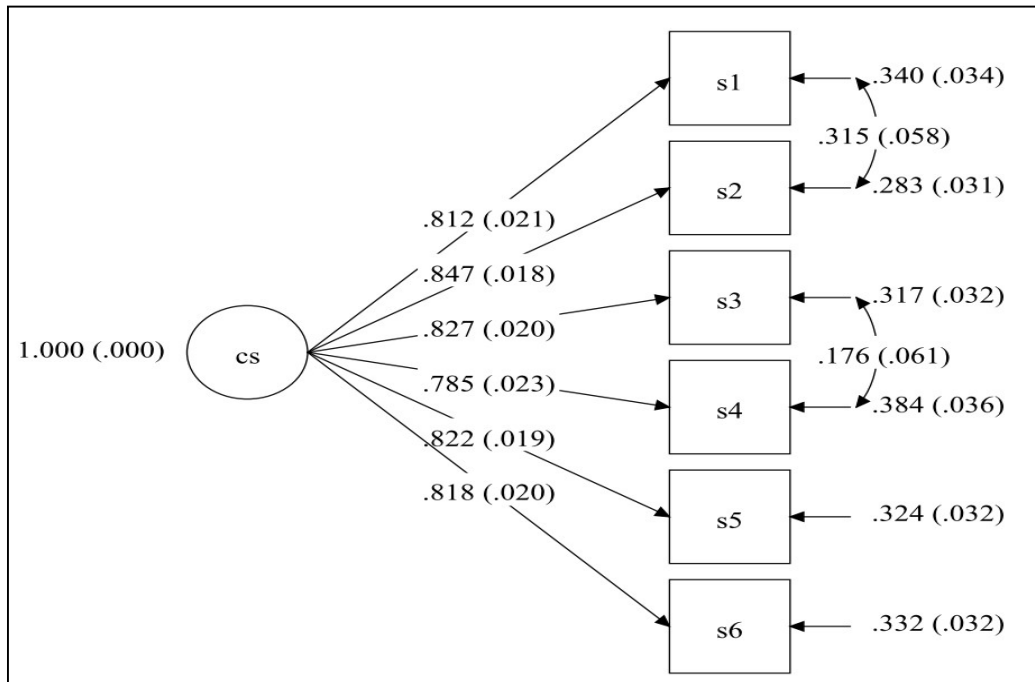
ภาพที่ 4.7 โมเดลโครงสร้างภาพลักษณ์ตราหือ (Brand Image)

จากภาพที่ 4.7 ผลการวิจัยพบว่า โมเดลโครงสร้างภาพลักษณ์ตราหือ (Brand Image) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนประกอบด้วย $X^2/df = 1.510$, $p\text{-value} = 0.1960$, $RMSEA = 0.036$, $SRMR = 0.010$, $CFI = 0.999$, $TLI = 0.996$ ในภาพรวมพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตในลำดับขั้นที่ 1 และลำดับขั้นที่สองมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้สรุปได้ว่าภาพลักษณ์ตราหือ (Brand Image) ประกอบด้วย ชื่อของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถจดจำได้ง่าย, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่อง, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการออกแบบอาคารที่โดดเด่นสังเกตได้ง่าย, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ และฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีตราสัญลักษณ์ที่สามารถจดจำได้ง่าย



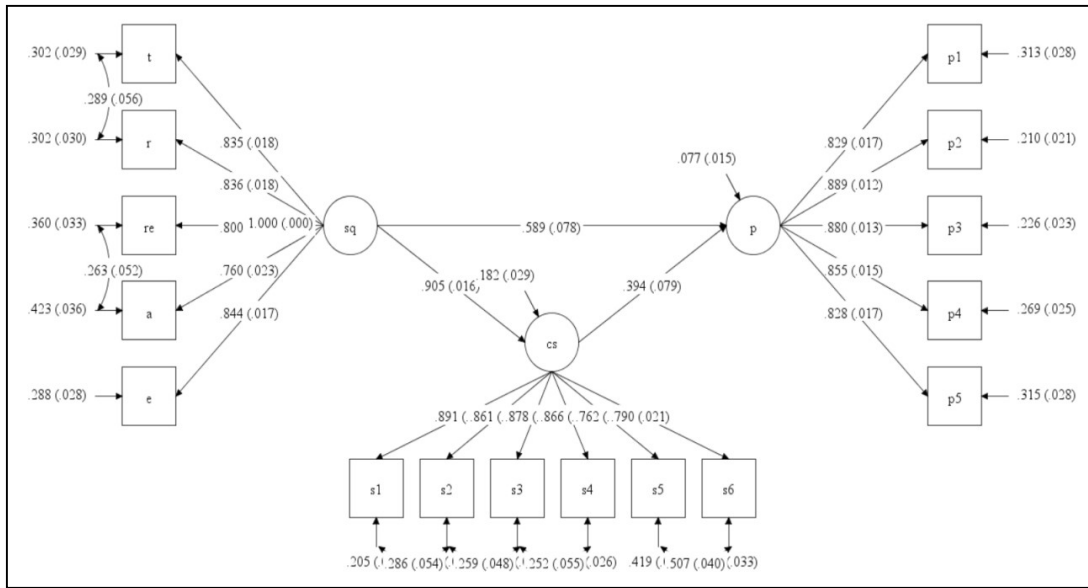
ภาพที่ 4.8 โมเดลโครงสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image)

จากภาพที่ 4.8 ผลการวิจัยพบว่า โมเดลโครงสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนประกอบด้วย $X^2/df = 1.480$, $p\text{-value} = 0.1689$, $RMSEA = 0.035$, $SRMR = 0.010$, $CFI = 0.998$, $TLI = 0.996$ ในภาพรวมพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตในลำดับขั้นที่ 1 และลำดับขั้นที่สองมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้สรุปได้ว่าภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) ประกอบด้วย ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการดำเนินงานโดยยึดถือหลักความถูกต้องเป็นธรรมภายใต้กฎหมายกำหนด, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ, สถานที่ตั้งของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มองเห็นได้อย่างชัดเจน, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานที่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานที่กลุ่มผู้มาใช้บริการรู้จักเป็นอย่างดี



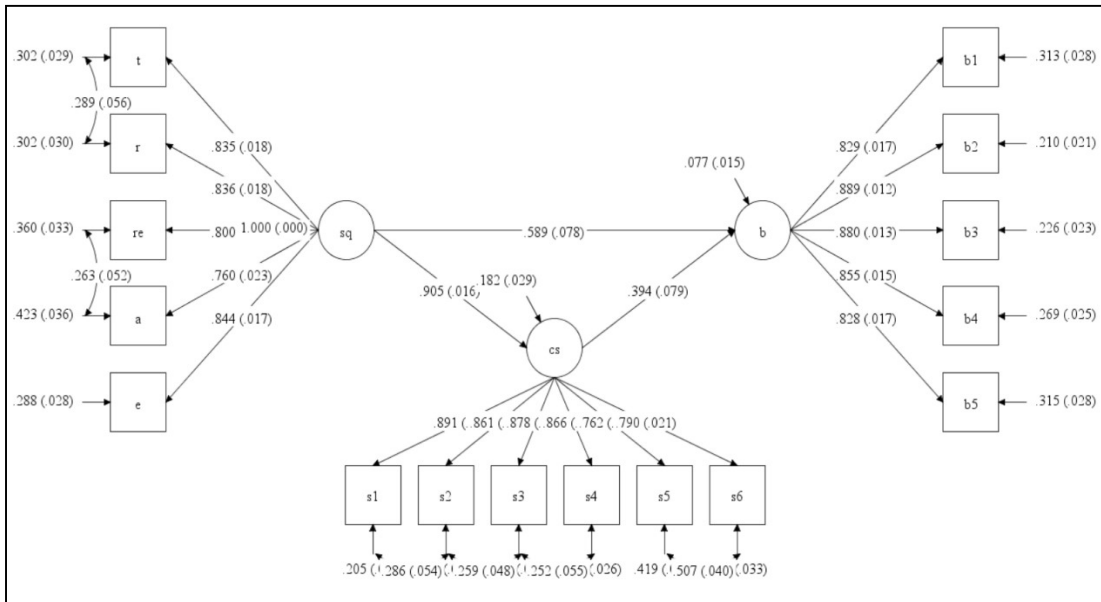
ภาพที่ 4.9 โมเดลโครงสร้างความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

จากภาพที่ 4.9 ผลการวิจัยพบว่า โมเดลโครงสร้างความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน ประกอบด้วย $X^2/d f = 1.480$, $p\text{-value} = 0.1689$, $RMSEA = 0.035$, $SRMR = 0.010$, $CFI = 0.998$, $TLI = 0.996$ ในภาพรวมพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตในลำดับขั้นที่ 1 และลำดับขั้นที่สองมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้สรุปได้ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นไปตามความคาดหวังของท่าน, การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ครบถ้วนถูกต้องตรงความต้องการของท่าน, การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นที่ประทับใจของท่าน, ท่านมีความสุขทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการที่ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ, ท่านยินดีที่จะกลับมาใช้บริการที่ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ซ้ำอีก และโดยภาพรวมท่านพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ



ภาพที่ 4.10 โมเดลโครงสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ

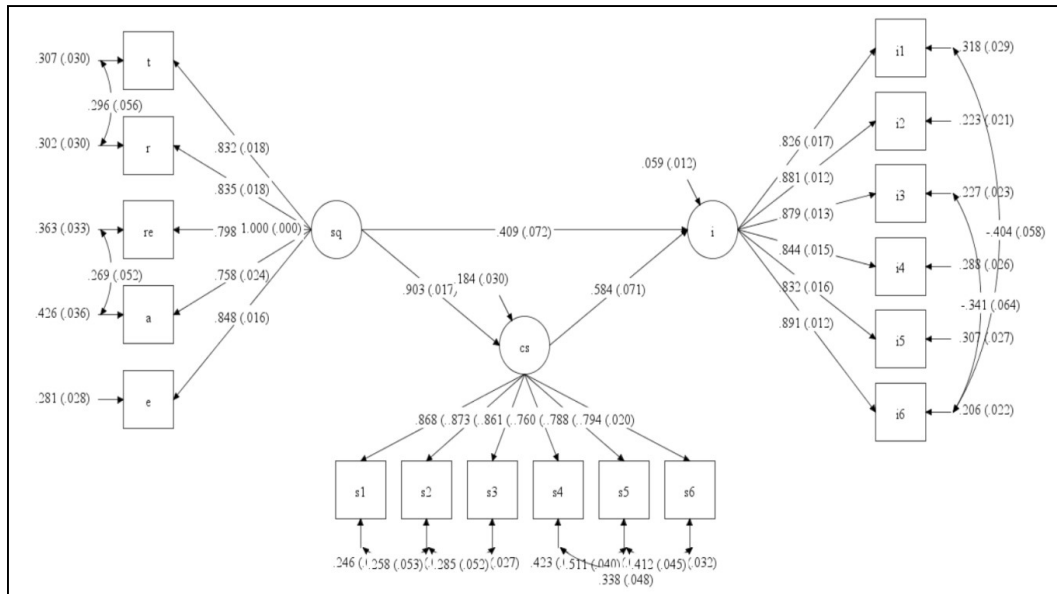
ผลการวิจัยพบว่า โมเดลโครงสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนประกอบด้วย $\chi^2/df = 3.081$, $p\text{-value} = 0.0000$, $RMSEA = 0.072$, $SRMR = 0.028$, $CFI = 0.970$, $TLI = 0.962$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทำให้สรุปได้ว่าคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ, ความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานสุกลางการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นไปตามความคาดหวังของท่าน, การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานสุกลางการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ครบถ้วนถูกต้องตรงความต้องการของท่าน, การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานสุกลางการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นที่ประทับใจของท่าน, ท่านมีความสุขทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการที่ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานสุกลางการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ, ท่านยินดีที่จะกลับมาใช้บริการที่ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานสุกลางการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ซ้ำอีก และโดยภาพรวมท่านพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานสุกลางการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ และ ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ประกอบด้วย ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานสุกลางการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มุ่งเน้นการให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานสุกลางการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นองค์กรที่มีความทันสมัยในการให้บริการ, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานสุกลางการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือมั่นใจในการให้บริการได้, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานสุกลางการตรวจสินค้าทำอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นให้กับลูกค้าได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ



ภาพที่ 4.11 โมเดลโครงสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ตราयीหือ

ผลการวิจัยพบว่า โมเดลโครงสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าและภาพลักษณ์ตราयीหือ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนประกอบด้วย $X^2/df = 3.081$, $p\text{-value} = 0.0000$, $RMSEA = 0.072$, $SRMR = 0.028$, $CFI = 0.970$, $TLI = 0.962$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทำให้สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้, การตอบสนองต่อผู้รับบริการ, การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ, การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ, ความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศาลการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นไปตามความคาดหวังของท่าน, การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศาลการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ครบถ้วนถูกต้องตรงความต้องการของท่าน, การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศาลการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นที่ประทับใจของท่าน, ท่านมีความสุขทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการที่ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศาลการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, ท่านยินดีที่จะกลับมาใช้บริการที่ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศาลการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซ้ำอีก และโดยภาพรวม ท่านพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศาลการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และภาพลักษณ์ตราयीหือ ประกอบด้วย ชื่อของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศาลการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถจดจำได้ง่าย, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศาลการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่อง, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานศาลการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการออกแบบอาคารที่โดดเด่นสังเกตได้ง่าย, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงาน

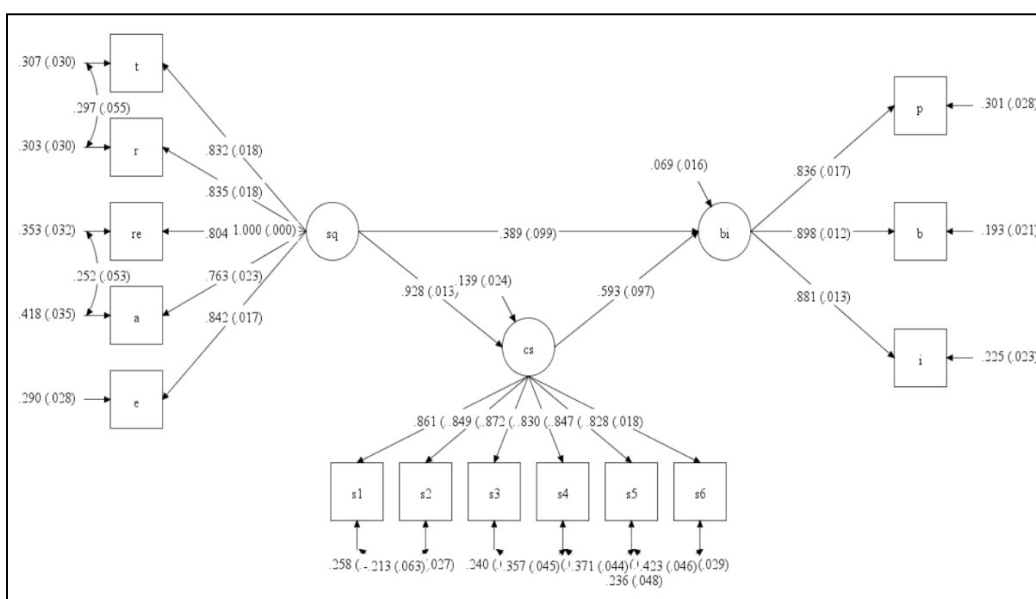
ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ และฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและ
 อากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีตราสัญลักษณ์ที่สามารถจดจำได้ง่าย



ภาพที่ 4.12 โมเดลโครงสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า
 และภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า โมเดลโครงสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจ และ
 ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความ
 สอดคล้องกลมกลืนประกอบด้วย $\chi^2/df = 3.359$, $p\text{-value} = 0.0000$, $RMSEA = 0.077$, $SRMR =$
 0.029 , $CFI = 0.964$, $TLI = 0.954$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทำให้สรุปได้ว่า คุณภาพการ
 บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อ
 ผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ, ความพึงพอใจของ
 ลูกค้า ประกอบด้วย การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่า
 อากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นไปตามความคาดหวังของท่าน, การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและ
 อากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ครบถ้วนถูกต้องตรงความต้องการของ
 ท่าน, การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยาน
 สุวรรณภูมิ เป็นที่ประทับใจของท่าน, ท่านมีความสุขทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการที่ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชี
 และอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, ท่านยินดีที่จะกลับมาใช้บริการที่
 ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซ้ำอีก และ
 โดยภาพรวมท่านพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจ
 สินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร ประกอบด้วย ฝ่ายรายได้
 ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการดำเนินงานโดย
 ยึดถือหลักความถูกต้องเป็นธรรมภายใต้กฎหมายกำหนด, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงาน

ศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ, สถานที่ตั้งของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มองเห็นได้อย่างชัดเจน, ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานที่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานที่กลุ่มผู้มาใช้บริการรู้จักเป็นอย่างดี



ภาพที่ 4.13 โมเดลโครงสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิจัยพบว่า โมเดลโครงสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน ประกอบด้วย $X^2/df = 3.234$, $p\text{-value} = 0.0000$, $RMSEA = 0.075$, $SRMR = 0.025$, $CFI = 0.974$, $TLI = 0.964$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทำให้สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ, ความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นไปตามความคาดหวังของท่าน, การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ครบถ้วนถูกต้องตรงความต้องการของท่าน, การบริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นที่ประทับใจของท่าน, ท่านมีความสุขทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการที่ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร

สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, ท่านยินดีที่จะกลับมาใช้บริการที่ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซ้ำอีก และโดยภาพรวม ท่านพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และภาพลักษณ์ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ภาพลักษณ์ ตรายี่ห้อ และภาพลักษณ์สถาบันหรือองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการศึกษาความสามารถในการทำนายที่มีต่อตัวแปรตาม อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจและภาพลักษณ์ ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งผลการวิเคราะห์เบื้องต้นพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่า $X^2 = 216.683$, $p = 0.0000$, $df = 67$, $X^2/df = 3.234$, $CFI = 0.974$, $TLI = 0.964$, $SMSEA = 0.075$, และ $SRMR = 0.025$ ถึงแม้ค่า p จะปฏิเสธสมมติฐาน แต่เมื่อพิจารณาค่า X^2/df ที่มีค่าน้อยกว่า 5 ประกอบกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี CFI และ TLI ที่มีค่าใกล้เคียง 1 ค่าดัชนี $RMSEA$ และค่าดัชนี $SRMR$ ที่มีค่าต่ำกว่า 0.08 (Hu & Bentler, 1999, pp.1-55) จึงแสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลตามทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือโมเดลมีความตรง

เมื่อพิจารณาขนาดอิทธิพลทางตรงของตัวแปรทำนายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (CS) ของฝ่ายรายได้ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าคุณภาพการบริการ (SQ) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า (CS) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเป็นบวกเท่ากับ 0.928 นอกจากนี้ คุณภาพการบริการ (SQ) และความพึงพอใจของลูกค้า (CS) จะส่งผลโดยตรงทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเป็นบวกเท่ากับ 0.389 และ 0.593 ตามลำดับ

ด้านอิทธิพลทางอ้อม พบว่า คุณภาพการบริการ (SQ) ได้ส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจของลูกค้า (CS) ทำให้เกิดภาพลักษณ์ (BI) ได้แก่ ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ภาพลักษณ์ตรายี่ห้อ และภาพลักษณ์สถาบันหรือองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเป็นบวกเท่ากับ 0.550

เมื่อพิจารณาอิทธิพลโดยรวมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (CS) ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่า คุณภาพการบริการ (SQ) มีอิทธิพลส่งผลมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.928 ส่วนตัวแปรที่อิทธิพลโดยรวมทำให้เกิดภาพลักษณ์ (BI) เพิ่มขึ้นมากที่สุดอย่าง คือ คุณภาพการบริการ (SQ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.939 รายละเอียดดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.17 ค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล

ตัวแปร ทำนาย	ตัวแปรผล					
	CS			BI		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
1.SQ	0.928	-	0.928	0.389	0.550	0.939
2.CS	-		-	0.593	-	0.593

$X^2 = 216.683$, $df = 67$, $X^2/df = 3.234$, $CFI = 0.974$, $TLI = 0.964$, $RMSEA = 0.075$, และ $SRMR = 0.025$

ตารางที่ 4.18 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดตัวแปรในโมเดลสมการโครงสร้าง

ตัวแปรสังเกตได้	β	SE	Z	R ²
โมเดลการวัดคุณภาพการบริการ (SQ)				
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (T)	0.832**	0.018	46.251	0.693
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (R)	0.835**	0.018	46.128	0.697
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (RE)	0.804**	0.020	40.081	0.647
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (A)	0.763**	0.023	32.849	0.582
5. การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ (E)	0.842**	0.017	50.109	0.710
โมเดลการวัดความพึงพอใจของลูกค้า (CS)				
1. การบริการเป็นไปตามความคาดหวัง (S1)	0.861**	0.015	57.005	0.742
2. การบริการครบถ้วน ถูกต้องตรงตามความต้องการ (S2)	0.849**	0.016	53.102	0.722
	0.872**	0.014	62.583	0.760
3. การบริการเป็นที่ประทับใจ (S3)	0.830**	0.017	49.917	0.689
4. มีความสุขทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการ (S4)	0.847**	0.016	53.052	0.717
5. ยินดีที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีก (S5)	0.828**	0.018	47.299	0.685
6. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจในการให้บริการ (S6)				
โมเดลการวัดภาพลักษณ์ (BI)	0.836**	0.017	49.473	0.699
1. ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (P)	0.898**	0.012	75.337	0.807
2. ภาพลักษณ์ตราयीหือ (B)	0.881**	0.013	66.794	0.775
3. ภาพลักษณ์สถาบันหรือองค์กร (I)				

หมายเหตุ: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

สรุปได้ว่า ผลการวิจัยครั้งนี้ยอมรับสมมติฐานหลักตามทฤษฎีที่ตั้งไว้ว่า โมเดลสมการโครงสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ฝ่ายรายได้ ส่วนบัญชีและอาคาร สำนักงานสุภากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความตรงหรือมีความสอดคล้องกันระหว่างโมเดลสมมติฐานทางทฤษฎี (Proposed Model) กับโมเดลการวัดจากข้อมูลเชิงประจักษ์