

คุณภาพการให้บริการต่อผู้โดยสารของสายการบินที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติ

พริดา พรหมภู*

สถาบันอุตสาหกรรมการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการต่อผู้โดยสารของสายการบินที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติ มีวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการต่อผู้โดยสารของสายการบินที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อผู้โดยสารของสายการบินที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติต่อผู้โดยสารของสายการบิน เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติด้วยการสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้โดยสารจากสายการบินที่ใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 121 คน ร้อยละ 34 ความถี่ในการใช้บริการท่าอากาศยาน 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ใช้บริการท่าอากาศยานเพื่อโดยสารเครื่องบินขาเข้าและขาออก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 เลือกใช้บริการท่าอากาศยานมีสายการบินให้เลือกใช้บริการหลากหลาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยาน ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานในภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยาน

คิดเป็นร้อยละ 63.9 เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก และปัจจัย ทั้ง 5 ด้านมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานอยู่ในระดับสูง

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ท่าอากาศยาน

Service quality of airline's passenger at the international airport

Putita Phrompoo

Aviation Industrial Institute of Rajamangala University of Technology Isan

Abstract

Objectives of the Study in Service quality of airline's passenger at the international airport were as following, 1) To study the satisfaction of the Service quality of airline's passenger at the international airport, 2) To study the relationship of service quality and passenger satisfaction at the international airport, 3) To apply the study results as a guideline to solve the service quality at the international airport. In which this research is quantitative research, it is focused on surveying specific queries airline's passengers of the International Airport. The area is set only in the International Airport. Also, questionnaire is used as a research tool that can be divided into 2 types: Self-collected questionnaire and e-Mail collected questionnaire. The result of the study found that most of the participants gender is female (231 people, 57.8 %). 21–30 years old is the peak average age range (112 people, 28.0 %). The average education level is bachelor degree (211 people, 52.8 %). The average income range is 20,001–30,000 Thai Baht per month (124 people, 31.0 %). In conclusion, the study has found that the five factors above have affected significantly to the satisfaction of airline service quality at International Airport's passenger in the high level.

Keywords: Service quality, Satisfaction, Airport

*Corresponding Author: Email: pputitaa@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กิจการขนส่งทางอากาศนับเป็นกิจการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากการบริการที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสามารถเดินทางได้รวดเร็วเมื่อเทียบกับการขนส่งทางบกหรือทางน้ำ และมีข้อกำหนด กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำกับดูแลด้านความปลอดภัยสูง รวมถึงช่วยส่งเสริมดำเนินงานเพื่อสร้างเศรษฐกิจให้เกิดมูลค่าสูงแก่พื้นที่เศรษฐกิจในภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก อาทิเช่น การเดินทางด้วยเครื่องบินจากท่าอากาศยานต่างๆ เพื่อทำธุรกิจหรือเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว โดยท่าอากาศยานมีบทบาทในการเชื่อมโยงการเดินทางและสามารถสร้างความประทับใจต่อผู้โดยสารในแต่ละภูมิภาคของโลก ด้วยการพัฒนาเพื่อสร้างศักยภาพให้เป็นสัญลักษณ์ของประเทศ หรือเมืองที่ทำอากาศยานเข้าไปดำเนินการให้บริการ ทั้งนี้ การรับรู้คุณภาพการให้บริการเกิดขึ้นเมื่อเริ่มต้นรับบริการในครั้งแรกจนสิ้นสุดกระบวนการให้บริการในขั้นตอนสุดท้ายที่เชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น ณ ท่าอากาศยานต่างๆ ทั่วโลกเช่นกัน ด้วยเหตุนี้ บทบาทของท่าอากาศยานจึงต้องมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในกระบวนการให้บริการของท่าอากาศยานอย่างต่อเนื่องทุกกระบวนการในการดำเนินงานของท่าอากาศยาน เพื่อตอบสนองความต้องการต่อผู้ให้บริการจากท่าอากาศยาน ซึ่งจะส่งผลเชื่อมโยงต่อความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจในภูมิภาคต่างๆ

ความสำคัญในการมุ่งประเด็นการให้บริการที่ดีที่สุดของท่าอากาศยานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่ใช้บริการจากท่าอากาศยาน โดยจะส่งผลที่ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการคมนาคมขนส่งทางอากาศในภาพรวมของแต่ละภูมิภาคให้เข้มแข็งและพัฒนาอย่างยั่งยืน และ ส่งผลเชื่อมโยงให้เศรษฐกิจในด้านต่างๆ และด้านการอุตสาหกรรมการบินพัฒนายิ่งขึ้นต่อไป

หลังจากสถานการณ์โรคโควิด 19 เริ่มผ่อนคลายไปในทิศทางที่ดีขึ้น ส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจ โดยมีจำนวนผู้โดยสารกลับมาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติในภูมิภาคต่างๆ เพิ่มขึ้นตามลำดับ เป็นแนวโน้มที่บ่งบอกถึงศักยภาพการเติบโตของการขนส่งทางอากาศและอุตสาหกรรมการบิน การท่องเที่ยวเดินทางด้วยการขนส่งทางอากาศ

หากมองย้อนกลับไปในเมื่อปี ค.ศ. 2020 ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารกับสายการบินและท่าอากาศยานลดลงเนื่องจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 รวมถึงมาตรการล็อกดาวน์ของประเทศต่างๆ เมื่อสถานการณ์ดังกล่าวผ่อนคลายและสิ้นสุดลง เห็นได้จากคาดการณ์ของประธานเจ้าหน้าที่บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาแจ้งว่าในปี พ.ศ. 2570 การเปิดให้บริการท่าอากาศยานอู่ตะเภาจะมีผู้โดยสารใช้บริการ 12 ล้านคนต่อปี นอกจากนี้ รวมถึงคาดการณ์ว่า ในปี พ.ศ. 2568 – 2569 ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จะมีปริมาณผู้โดยสารเกินขีดความสามารถในการรับจำนวนเที่ยวบินและปริมาณผู้โดยสารที่จะเกิดขึ้นเช่นกัน

จากคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสารที่ใช้บริการจากการขนส่งทางอากาศที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นดังกล่าว จะส่งผลให้เกิดความแออัดของผู้โดยสารที่เข้าใช้บริการในอาคารโดยสารของท่าอากาศยาน และปริมาณของเที่ยวบินที่เดินทางเข้าออกเขตการบินของท่าอากาศยานด้วยเช่นกัน โดยจะส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงคุณภาพการให้บริการจากสายการบินและท่าอากาศยานด้วยสาธณูปโภค อุปกรณ์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ ตลอดจนปัจจัยความต้องการที่หลากหลายของผู้โดยสารที่ใช้บริการสูงขึ้นเช่นกัน ด้วยเหตุนี้ ท่าอากาศยานต้องปรับตัวพัฒนาการสร้างรูปแบบบริการที่มีความคล่องตัวและยืดหยุ่นสามารถบริหารจัดการเพื่อดำเนินการรองรับการเพิ่มปริมาณผู้โดยสารที่เดินทางโดยเครื่องบินที่มีความไม่แน่นอนอยู่ตลอดเวลาหากเกิดสถานการณ์ด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการเดินทางของผู้โดยสารที่เข้ารับบริการจากท่าอากาศยาน

กล่าวได้ว่า คุณภาพการให้บริการของอุตสาหกรรมการบิน มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานของธุรกิจการบินควบคู่กับการให้บริการจากท่าอากาศยาน ดังนั้น การนำคุณภาพการให้บริการมาเข้าสู่กระบวนการวัดคุณภาพบริการจากการดำเนินงานดังกล่าว จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่มีความแตกต่างกันในมิติด้านต่างๆ ของคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยจะส่งผลให้ผู้โดยสารที่รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจต่อการบริการ

ทั้งนี้ การพัฒนาคุณภาพการบริการที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านการบริการให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการคมนาคมขนส่งทางอากาศที่เพิ่มมากขึ้นตามการเจริญเติบโตของสภาพสังคมและเศรษฐกิจ และปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นเพื่อความได้เปรียบทางธุรกิจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการต่อผู้โดยสารของสายการบินที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารของสายการบินที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติต่อผู้โดยสารของสายการบิน

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดจากทฤษฎีของ Parasuraman, Berry, and Zeithami (1985) กล่าวถึงลักษณะ 3 ประการของการให้บริการ ได้แก่ ลักษณะที่ 1 การกระทำที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เพราะการให้บริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมมากกว่ารูปแบบไม่สามารถจับต้องได้ ในการตรวจสอบ

คุณภาพต้องมีเครื่องมือตรวจวัดคุณภาพการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ลักษณะที่ 2 ลักษณะการให้บริการขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในบริบทที่แตกต่างกันออกไป การดำเนินการที่มีความแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Heterogeneity) ดังนั้น แนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บริการที่ถูกกำหนดไว้จากองค์กรที่เหมือนกันเมื่อส่งมอบให้กับผู้รับบริการที่มีความหลากหลายอาจเกิดความแตกต่างต่อความรู้สึกที่แตกต่างจากการบริการนั้นๆ ได้ เนื่องจากความแตกต่างเฉพาะตัวของผู้ให้บริการและบริบททางสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ลักษณะที่ 3 เนื่องจากลักษณะการให้บริการที่ดีจะต้องเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการขณะที่ให้บริการ ดังนั้น รูปแบบของการให้บริการและการรับบริการจึงไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการที่แตกต่างกันไปจะส่งผลให้ผู้ให้บริการต้องออกแบบรูปแบบการให้บริการที่เฉพาะตัวตามความต้องการนั้นๆ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการ

แนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการในกิจการขนส่งทางอากาศและอุตสาหกรรมการบิน

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยการให้บริการหรือสินค้านั้นสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือลูกค้า โดยคำนึงถึงต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม สามารถแข่งขันในกิจการธุรกิจกับคู่แข่งทางการค้าได้ ทั้งนี้ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการก็มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการหรือสินค้าโดยยินดีจ่ายค่าสินค้าหรือบริการในราคาที่เหมาะสม (ลักษณะมีสารบรรณ, 2555)

คุณภาพการให้บริการเกิดจากกระบวนการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นให้บริการจนกระทั่งการบริการนั้นๆ สิ้นสุดลงโดยผลสำเร็จของการให้บริการสอดคล้องเข้าด้วยกันตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ ทั้งนี้ คุณภาพการให้บริการเกิดจาก คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) เช่น ขั้นตอนการดำเนินงาน, ทักษะความสามารถของผู้ให้บริการ และ คุณภาพเชิงปฏิบัติการ (Functional quality) เช่น ลักษณะงานบริการที่ถูกลำเสนอเพื่อให้การบริการนั้นๆ (Gronroos, 2014 as cited in Parasuraman et al., 2014)

การประเมินคุณภาพการให้บริการด้วยการศึกษาความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรต่างๆ เช่น พนักงานต้อนรับของธนาคาร, ผู้ให้บริการบัตรเครดิต, และ ฝ่ายซ่อมบำรุง (Lovelock, 1983) วิเคราะห์ว่าแต่ละองค์กรในอุตสาหกรรมการบิน รวมถึงอุตสาหกรรมการบินและกิจการให้บริการขนส่งทางอากาศมีลักษณะใกล้เคียงกัน กล่าวคือ มีรูปแบบการเข้าถึงผู้รับบริการและรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากลักษณะของงานบริการที่มีความแตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้บทบาทของแต่ละองค์กรที่มีต่อกระบวนการให้บริการที่ก็แตกต่างกันออกไปเช่นกัน (Parasuraman et al., 2014) ได้นำทฤษฎี SERVQUAL วิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการรับรู้งานบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ ด้วย GAP Model เพื่อวิเคราะห์ถึงความต้องการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังและความสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ โดยทฤษฎี

ดังกล่าว สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกอุตสาหกรรมการบิน และกิจการขนส่งทางอากาศได้อย่างสอดคล้อง และเหมาะสม ทั้งนี้ การพัฒนาเครื่องมือการประเมินคุณภาพงานบริการ จากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ คุณภาพงานบริการสามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน เป็นดังต่อไปนี้

1. ความน่าเชื่อถือและเป็นที่น่าไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจจากการให้บริการ โดยคุณภาพงานบริการจะขึ้นอยู่กับผลของงานบริการที่เป็นไปตามที่สื่อสารไว้

2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความมั่นใจที่เป็นผลมาจากการให้บริการด้วยผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถ จนส่งผลให้ผู้รับบริการไว้วางใจว่าจะได้รับงานบริการที่มีคุณภาพจากบุคลากร

3. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) หมายถึงคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมขณะให้บริการ หรือความเป็นรูปธรรมที่ดี และ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพต่องานบริการ

4. ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ (Empathy) คือ การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เข้าใจ และรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสามารถแสดงออกด้วยการสนใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการเมื่อเกิดปัญหาและเห็นความสำคัญของผู้ใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีกฎระเบียบขององค์การที่ออกแบบมาเอื้อเพื่อต่องานบริการ

5. ความสามารถตอบสนองของผู้ให้บริการต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) คือ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที ด้วยความพร้อมเพื่อให้การช่วยเหลือผู้รับบริการเมื่อประสบปัญหาจากสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยสามารถแก้ปัญหาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ทั้งถึง ทันการณ์

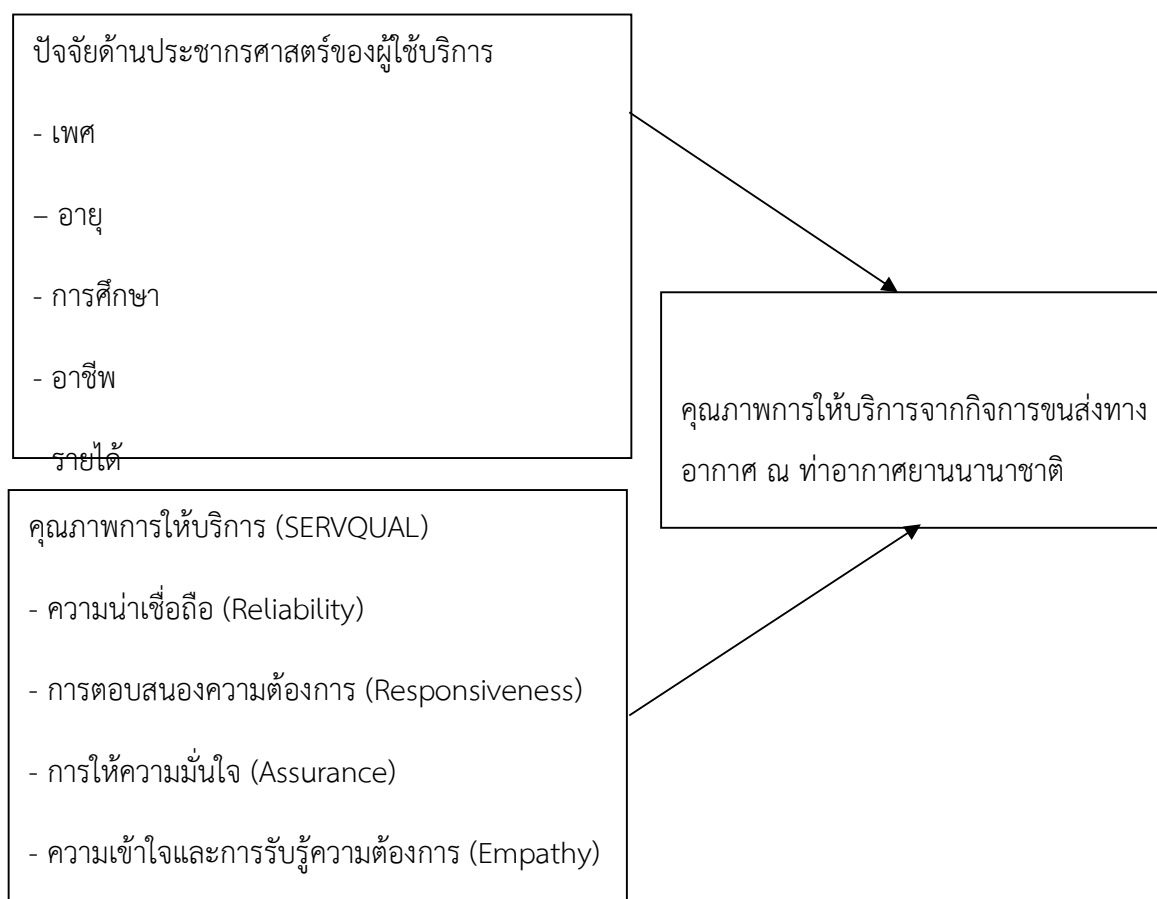
คุณภาพการให้บริการเกิดขึ้นที่ท่าอากาศยาน มีกระบวนการวัดคุณภาพบริการตั้งแต่การรับรู้คุณภาพการให้บริการจากเริ่มกระบวนการให้บริการ ณ ท่าอากาศยานในครั้งแรกและต่อเนื่องไปถึงครั้งสุดท้ายเมื่อสิ้นสุดกระบวนการให้บริการ ดังนั้น ท่าอากาศยานต้องมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในแต่ละกระบวนการให้บริการในท่าอากาศยานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสารที่เข้ารับบริการจากท่าอากาศยานและเพื่อความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งสำคัญคือต้องให้บริการที่ดีที่สุดตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงสามารถสนับสนุนและส่งเสริมการคมนาคมขนส่งทางอากาศในภาพรวมของประเทศให้เข้มแข็ง ซึ่งจะทำให้เศรษฐกิจในด้านการท่องเที่ยวและด้านการอุตสาหกรรมการบินของประเทศมีการพัฒนาเติบโตยิ่งขึ้นต่อไป (Rendeiro 2006)

ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อการขนส่งทางอากาศและอุตสาหกรรมการบินนั้นการพัฒนาที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านธุรกิจบริการของการขนส่งทางอากาศและอุตสาหกรรมการบินที่สอดคล้องกัน โดยสามารถนำเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการที่ได้ทำการศึกษาวิจัยมาเป็นตัววัด

ความสามารถของการขนส่งทางอากาศและอุตสาหกรรมการบิน ทั้งนี้เพราะคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นจะมีผลต่อความประทับใจและพึงพอใจในการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการและหาแนวทางเพื่อสร้างกลยุทธ์ทางการบริการของการขนส่งทางอากาศและอุตสาหกรรมการบินให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการคมนาคมขนส่งทางอากาศที่เพิ่มมากขึ้นตามการเจริญเติบโตของสภาพสังคมและเศรษฐกิจ ตลอดจนการให้บริการดังกล่าวมีการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ

กรอบแนวความคิดของการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษา แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการกิจการขนส่งทางอากาศ ณ ท่าอากาศยาน ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประกอบด้วย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่งที่เดินทางด้วยสายการบินทั้งเที่ยวบินขาเข้าและเที่ยวบินขาออก โดยพิจารณาจากสถิติจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางด้วยเที่ยวบินขาเข้าและเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศประจำปี พ.ศ. 2565 มีจำนวนทั้งสิ้น 63,210 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเพื่อการวิจัยในครั้งนี้โดยเลือกจากกลุ่มประชากร คือ กลุ่ม ผู้โดยสารที่ใช้บริการจากท่าอากาศยานนานาชาติดังกล่าว ด้วยวิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเชื่อถือได้ คือ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเนื้อหาแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 มีข้อความจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสารที่ใช้บริการที่ท่าอากาศยาน ซึ่งเป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ข้อคำถามเป็นแบบให้เลือกเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 มีข้อความจำนวน 7 ข้อ สอบถามถึงพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารที่ใช้บริการในท่าอากาศยาน ได้แก่ ความถี่ของการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ลักษณะของการเดินทาง ช่วงเวลาในการใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ สาเหตุที่เลือกใช้บริการ และ แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร

ส่วนที่ 3 มีข้อความจำนวน 20 ข้อ สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานที่ทำการศึกษา เป็นคำถาม เพื่อวัดมิติคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานทั้ง 5 ด้านตาม SERVQUAL Model ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy และ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibility)

โดยใช้การวัดแบบ Rating Scale 5 ลำดับคะแนน คำตอบจากความคิดเห็นประกอบด้วย

- (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (4) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ
- (2) ไม่เห็นด้วย
- (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใช้การวัดแบบ Rating Scale เป็นการตอบแบบสอบถามด้วย 5 ลำดับคะแนน ประกอบด้วย

- (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (4) เห็นด้วย
- (3) ไม่แน่ใจ
- (2) ไม่เห็นด้วย
- (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability test) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ผู้วิจัยทดสอบแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองกับผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้ววิเคราะห์จากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ผลจากการวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มทดลอง จำนวน 30 ชุดดังกล่าว มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.805 ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาคของกลุ่มตัวอย่างต้องมีค่าอัลฟามากกว่าและเท่ากับ 0.7 ซึ่งถือว่าเครื่องมือดังกล่าวมีความเชื่อถือได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552)

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามแก่ผู้โดยสารที่เดินทางด้วยสายการบินทั้งเที่ยวบินขาเข้าและเที่ยวบินขาออกซึ่งใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติ ด้วยวิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเชื่อถือได้ คือ จำนวน 400 คน

จากนั้น นำแบบสอบถามจากการสำรวจมารวบรวมผลการให้คะแนน เพื่อทำการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อวิเคราะห์ตามเกณฑ์จากค่าคะแนนที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติที่ทำการศึกษา (ธานินทร์ ศิลป์จาร, 2555) ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.50- 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 - 4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 - 3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 -2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยกำหนดค่าอันตรภาคชั้นสำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้นเพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้นอ้างอิงใน (ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2538) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= 5-1 \\ &= 0.80\ 5\end{aligned}$$

ช่วงชั้น	คำอธิบายสำหรับการแปลผล
4.24 - 5.00	ระดับมากที่สุด
3.43 - 4.23	ระดับมาก
2.62 - 3.42	ระดับปานกลาง
1.81 - 2.61	ระดับน้อย
1.00 - 1.80	ระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. ด้วยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) การหาร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ตาม SERVQUAL Model ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) และ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibility) เพื่อสำรวจแล้วทำการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การทดสอบสมมติฐานจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 อายุระหว่าง 21–30 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 121 คน ร้อยละ 34.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท จำนวน 124 คน ร้อยละ 31.0 และมีภูมิลำเนาในภาคเหนือ จำนวน 115 คน ร้อยละ 28.7

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการท่าอากาศยาน 1–2 ครั้งต่อปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ส่วนใหญ่ใช้บริการท่าอากาศยานเพื่อโดยสารเครื่องบินขาเข้าและขาออก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ส่วนใหญ่เดินทางด้วยตนเอง มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 มีการใช้บริการท่าอากาศยานในช่วงเวลา 12.01–18.00 จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 โดยมีระยะเวลาที่อยู่ในท่าอากาศยาน 1–3 ชั่วโมง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 เลือกใช้บริการท่าอากาศยานมีสายการบินให้เลือกใช้บริการหลากหลาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์/Facebook) ในการรับข้อมูลข่าวสาร จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3

3. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยาน

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในประเด็นที่ว่า พนักงานมีความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องตลอดเวลาทำการ รองลงมา คือการบริหารจัดการที่ดี มีความสม่ำเสมอ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมทุกครั้งในทุกจุดที่ให้บริการ ถัดมา ท่าอากาศยานมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากล ทันต่อเวลา สามารถให้บริการตรงตามที่กำหนด และท่าอากาศยานมีชื่อเสียงองค์กรที่ดี ได้มาตรฐาน ทันสมัย และมีความปลอดภัยสร้างความน่าเชื่อถือในการใช้บริการตามลำดับ

ด้านการตอบสนองความต้องการ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรกคือ ผู้โดยสารเห็นด้วยว่าเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการผู้โดยสารได้ทั่วถึงและทันเวลา รองลงมาเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีความเต็มใจและมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา ถัดมา ระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม ไม่นานเกินไป และสุดท้าย เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารได้อย่างถูกต้องครบถ้วน สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นใจ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรกคือ ผู้โดยสารเห็นด้วยว่าท่าอากาศยานมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน รองลงมา ท่าอากาศยานให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของผู้โดยสาร ถัดมา ผู้โดยสารสามารถมั่นใจได้ว่าพนักงานมีความเชี่ยวชาญ มีทักษะและความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี และ ท่าอากาศยานได้รับการรับรองมาตรฐานจากองค์กรต่าง ๆ และมีรางวัลด้านการให้บริการที่ดีเยี่ยม

ด้านคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรกคือ ผู้ใช้บริการเห็นด้วยว่ามีการให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา ท่าอากาศยานมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม ถัดมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้า แสดงให้ท่านเห็นถึงการดูแลและห่วงใยลูกค้าเป็นอย่างดี และ เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานให้การช่วยเหลือผู้โดยสารโดยไม่ต้องร้องขอ

ด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรกคือ ผู้โดยสารเห็นด้วยว่าท่าอากาศยานมีป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนและถูกแสดงไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม รองลงมาการเดินทางมาท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย ถัดมาท่าอากาศยานมีสายการบินให้เลือกใช้บริการที่มีความหลากหลายและเส้นทางการบินที่ครอบคลุม และ ท่าอากาศยานมีจำนวนเคาน์เตอร์เช็คอินเหมาะสมกับจำนวนผู้ให้บริการ

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการชาวไทยท่าอากาศยาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.829	.104		7.961	.000
	Mean_S	.762	.029	.800	26.617	.000

Note: $R^2 = 0.640$, $AR2 = .639$, $F=708.461$, $*p < 0.05$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยาน ($Sig = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยาน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.800 ($\beta = 0.800$) และเมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์กำหนด ($AR2 = 0.6339$) แสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานในภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยาน คิดเป็นร้อยละ 63.9 ที่เหลือ อีกร้อยละ 36.1 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุ้งทะเภาส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุ้งทะเภา เป็นรายด้าน

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.625	.113		5.525	.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	.016	.036	.016	.434	.664
ด้านการตอบสนองความต้องการ	.381	.047	.427	8.196	.000
ด้านการให้ความมั่นใจ	.277	.061	.306	4.565	.000
ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ	-.080	.047	-.093	-1.683	.093
ด้านความเป็นรูปธรรม	.231	.039	.273	5.936	.000

a. Dependent Variable: Mean_S

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (T-test ของปัจจัยที่มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05)

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานจากผู้ให้บริการ สามารถแบ่งได้ 5 ด้าน ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของท่าอากาศยานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร เนื่องจากท่าอากาศยานมีชื่อเสียงองค์กรที่ดี ได้มาตรฐาน ทันสมัย และมีความปลอดภัยซึ่งมี

ความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ รวมถึงการให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากล กล่าวได้ว่าความน่าเชื่อเป็นมาตรฐานสากลที่ท่าอากาศยานต้องพึงมีเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจารณ์ ภูพัฒน์ชัยกิจ (2559) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย

2. คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของท่าอากาศยานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยผู้โดยสารจะพึงพอใจ หากเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการผู้โดยสารได้ทั่วถึงและทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารได้อย่างถูกต้องครบถ้วน รวมทั้งความเต็มใจและมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการตลอดเวลาและระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจารณ์ ภูพัฒน์ชัยกิจ (2559) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย

3. คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจของท่าอากาศยานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยที่ผู้โดยสารจะพึงพอใจ หากพนักงานมีความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี รับฟังข้อติชมและปัญหาของลูกค้ารวมถึงมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่าย และการรับการรับรองมาตรฐานจากองค์กรต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทรี อนุสิทธิ์ (2561) พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรกคือ ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ

4. คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการของท่าอากาศยานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยาน โดยที่ผู้โดยสารจะพึงพอใจ หากมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่คำนึงถึงความต้องการของผู้โดยสารเฉพาะกลุ่ม มีการให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและการช่วยเหลือผู้โดยสารโดยไม่ต้องร้องขอ กล่าวได้ว่าต้องเป็นบริการพื้นฐานที่ท่าอากาศยานนานาชาติพึงมี อย่างไรก็ตาม ผลงานวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจารณ์ ภูพัฒน์ชัยกิจ (2559) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย

5. คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของท่าอากาศยานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร ได้แก่ ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ รวมถึงท่าอากาศยานมีจำนวนเคาน์เตอร์เช็คอินที่เหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสาร สายการบินที่มีให้เลือกใช้บริการหลากหลายและการเดินทางมาท่าอากาศยานมีความสะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรยา ทยานุวัฒน์ (2564) พบว่า คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibility) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบิน

ต้นทุนต่ำภายในประเทศของ สายการบินบินนกแอร์ หมายความว่าด้านสิ่งที่สัมผัสได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ท่าอากาศยานต้องสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการท่าอากาศยาน ดังนั้นต้องรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่องและพัฒนาหน่วยงานที่ให้บริการกับผู้โดยสารโดยตรง โดยนำเสนอเรื่องของความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและความปลอดภัยของท่าอากาศยาน ประชาสัมพันธ์มาตรฐานที่ได้รับรองเพื่อให้ผู้โดยสารที่ใช้บริการรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการท่าอากาศยาน ควรให้ความสำคัญกับเครื่องมือ อุปกรณ์ปฏิบัติงานหรืออาคารรับรองผู้โดยสารให้มีความเหมาะสมหรือทันสมัยมากขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวมถึงเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้โดยสาร อีกทั้งท่าอากาศยานมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในอนาคตอย่างมาก ดังนั้นควรพัฒนาด้านความเป็นรูปธรรมของบริการให้อยู่ในระดับดีจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร ท่าอากาศยานเป็นธุรกิจด้านบริการโดยมี พนักงานเป็นปัจจัยหลัก การให้บริการด้วยความเต็มใจและความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา จึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อกระจายการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ต้องมีการอบรมให้กับพนักงานที่ให้บริการ รวมถึงการจัดหาพนักงานที่ให้บริการให้เหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา และสิ่งสำคัญที่สุดพนักงานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารต้องให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารได้อย่างถูกต้องครบถ้วน สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ให้บริการ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ท่าอากาศยานควรเพิ่มช่องทางในการตอบคำถาม ให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารเพื่อให้ได้คำตอบที่รวดเร็วขึ้น รวมถึงพัฒนาทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างการรับรู้และประสบการณ์แก่ผู้โดยสาร ซึ่งอาจนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจและส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร สร้างความประทับใจให้ผู้โดยสาร โดยการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในการสื่อสารกับผู้โดยสารและด้านการให้บริการ โดยจะต้องปลูกฝังให้ผู้ให้บริการใส่ใจสอบถามความต้องการของผู้โดยสารอยู่เสมอ เพื่อเป็นการทราบถึงความต้องการของผู้โดยสารหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับผู้โดยสาร ถือเป็นช่องทางในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน

การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสาร รวมถึงควรเพิ่มเติมการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก รวมถึงควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสารในการใช้บริการท่าอากาศยาน อาทิ ทศนคติการบริการ ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เก็จวลี ศรีจันทร์. (2557). คุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ ทูรช็อป ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สี่จี แอลทีอี เครือข่ายทรูมูฟ เอช จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- จรรยา แยมสำราญ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจในการซื้อซ้ำเสื้อผ้า ผ่านร้านค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปัทมวรรณ ช่วยบำรุง. (2563). ความพึงพอใจและความต้องการของสมาชิกต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านควนฮาย จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- บุญยวีร์ วีระพงษ์. (2565). คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษา : Grab Food วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล
- พัชรี อนุสิทธิ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก
- ลักขมี สารบรรณ. (2555). คุณภาพคืออะไร. เข้าถึงได้จาก : <https://www.gotoknow.org/posts/189885>. (วันที่ค้นข้อมูล: 12 กันยายน 2566)
- วินรัตน์ ภูวพัฒน์ชัยกิจ. (2559). คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วีรยา ทยานุวัฒน์. (2563). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ กรณีศึกษาสายการบินนกแอร์ สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ศรายุทธ แดงจันทร์. (2563). คุณภาพบริการและภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจใช้ซ้ำคลินิกเสริมความงามของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

- สุธามาศ คชรัตน์. (2549). **ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- อิทธิพันธ์ จันทร์สาคร. (2565). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบสารานุกรมโลกภายในอาคารสำนักงานอธิการบดี** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- Lovelock, Cristopher H. (1996). **Service Marketing**. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Schmenner, Roger W. (1995). **Service operations management** Englewood Cliifs, NJ Prentice- Hall
- Lewis, C.R., and Bloom,H.B. (1983). “**The Marketing Aspects of Service Quality, in Emerging Perspectives on Services Marketing.**” in Berry, L., Shostack G., and Upah, G., eds, Chicago: American Marketing, pp. 99-107.