Valaya Alongkorn Review (Humanities and Social Science)
Vol. 13 No. 2 May-August 2023

การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

A STUDY OF DOMESTIC PASSENGERS' SATISFACTION TOWARDS THE SERVICES OF DON MUEANG AIRPORT UNDER THE CORONAVIRUS DISEASE (COVID-19) SITUATION

พลอยวรินทร์ แสงสมบุญ[1] วัลภา จันดาเบ้า[2] และสุดสวาท จิตร์สุภา[3]
Ploywarin Sangsomboon[1] Wanlapa Jandaboue[2] and Sudsawat Jitsupa[3]

Received : 28 October 2022 Revised : 17 April 2023 Accepted : 9 May 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มผู้โดยสารภายในประเทศที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ช่วงอายุ 20 - 50 ปี ซึ่งวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเก็บแบบสอบถามเป็นหลัก จำนวน 400 คน จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จากนั้นนำข้อมูลการวิจัยครั้งนี้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้โดยสารภายในประเทศที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองมีความพึงพอใจในการให้บริการภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (M = 3.75, S.D. = 0.75) แยกตามรายด้าน เช่น ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า ในภาพรวมผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองในการเดินทางภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมากมากที่สุด (M = 3.87, S.D. = 0.71) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองในการเดินทางในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (M = 3.78, S.D. = 0.72) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า ในภาพรวมผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองในการเดินทางภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมากที่สุด (M = 3.88, S.D. = 0.77)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ / ผู้โดยสารภายในประเทศ / ท่าอากาศยานดอนเมือง

[1] คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
[1] Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
* ผู้นิพนธ์ประสานงาน E-mail: ploywarin_s@rmutt.ac.th

ABSTRACT

This research aimed to study the satisfaction of domestic passengers towards the services of Don Mueang Airport under the situation of Coronavirus Disease (COVID-19). The sample group used in the research was a group of domestic passengers who are 20 and 50 years old and have experience using Don Mueang International Airport The sampling method was mainly a questionnaire, totaling 400 people. The sample size was calculated by using the calculation formula of Taro Yamane at a confidence level of 95 % and an error of 5 %t. Then the data were analyzed by using mean and standard deviation.

The results showed that domestic passengers who used Don Mueang International Airport during the COVID-19 pandemic had the highest satisfaction (M = 3.75, S.D. = 0.75). The satisfaction can be categorized as, customer responsiveness was the highest level (M = 3.87, S.D. = 0.71). Followed by the tangible service which was also at the highest level (M = 3.78, S.D. = 0.72). For the category of trust and reliability, it was found that passengers who use Don Mueang International Airport during the situation of Coronavirus infection (COVID-19) satisfy with the service at highest level (M = 3.88, S.D. = 0.77).

Keywords: Satisfaction / Domestic Passengers / Don Mueang International Airport

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ (Aviation and Logistics) ถือเป็น1 ใน 5 อุตสาหกรรมอนาคต (New S-Curve) มุ่งการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านรองรับการเติบโตด้านทางคมนาคมอันเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศ ด้วยการขนส่งทางอากาศนั้นหมายถึง การรับ-ขนส่งคน สัตว์ สินค้าและไปรษณียภัณฑ์จากจุดเริ่มต้นของการเดินทาง (origin) ไปสู่จุดหมายปลายทาง (destination) เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การดำเนินงานขนส่งทางอากาศจึงจัดเป็นงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศในหลากหลายมิติ การดำเนินงานการขนส่งทางอากาศให้มีประสิทธิภาพนั้น จึงมีองค์ประกอบการดำเนินงาน อาทิเช่น ท่าอากาศยาน อากาศยาน สายการบิน บุคลากร รวมถึงหน่วยงานที่กำกับ ดูแล สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Carriers) เช่น สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เป็นต้น สายการบินต้นทุนต่ำ มีจุดประสงค์ในการก่อตั้งเพื่อช่วยเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งเป็นทางเลือกหนึ่งในการเดินทาง สายการบินต้นทุนต่ำได้เปลี่ยนโครงสร้างการแข่งขันทางธุรกิจสายการบินและการขนส่งมวลชน ด้วยการ "ลดราคา" เพียงเพื่อหวังผลทางการตลาดมาก การมุ่งเน้นกลยุทธ์แต่ละแบบไปปฏิบัติเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจในสภาวการณ์ปัจจุบัน (Porter, 1998) ได้สร้างกระแสการตื่นตัวให้ผู้บริโภคโดยให้บริการแก่ผู้โดยสารในราคาประหยัด ถือเป็นรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ ที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการอย่างมาก มีเนื่องจาก

สายการบินได้มีการตัด ปรับ ลดค่าใช้จ่ายและการบริการต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นออกไปเช่น ไม่มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน การให้บริการสันทนาการบนเครื่องบินเช่น การดูหนัง ฟังเพลง การแจกของที่ระลึกเป็นต้น การยกระดับคุณภาพของสายการบินนั้นจำเป็นที่ต้องมองจากสองมุมคือ มุมมองของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสายการบินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มุมมองของผู้ให้บริการ ได้แก่ ความพยายามของสายการบินในการออกแบบการให้บริการเพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ (นราธิป แนวคำดี, กฤษณ์ ทัพจุฬา, ดวงใจ อังโก๊ะ, 2564; กตัญญู หิรัญญสมบูรณ์, 2556; รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561). โดยผู้โดยสารชาวไทยให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก (สุภาวดี วิริยะโกวินท์, 2556) ผู้โดยสารมีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำเนื่องจาก ค่าตั๋วโดยสารมีราคาถูก ทำให้ผู้โดยสารมีความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำอีก (พีระยุทธ คุ้มศักดิ์, 2555)

การขนส่งทางอากาศของไทยได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงที่สุดในรอบ 10 ปี โดยในปี พ.ศ. 2563 มีผู้โดยสารลดลงจากปีที่ผ่านมาถึงร้อยละ 64.7 โดยผู้โดยสารระหว่างประเทศลดลงร้อยละ 81.7 และภายในประเทศ ลดลงร้อยละ 44.9 ในส่วนของปริมาณเที่ยวบินทั้งหมดลดลงร้อยละ 53.1 โดยเที่ยวบินระหว่างประเทศลดลง ร้อยละ 73.9 และภายในประเทศลดลงร้อยละ 33.8 ซึ่งเป็นผลมาจากมาตรการจำกัดการเดินทาง ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ในส่วนของการขนส่งสินค้าทางอากาศซึ่งไม่มีข้อห้ามในการขนส่ง แต่ก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน เนื่องจากการขนส่งสินค้าทางอากาศของไทยเป็นการขนส่งไปพร้อมกับเที่ยวบินโดยสาร โดยลดลงจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 36.0 ซึ่งการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศลดลงร้อยละ 34.7 และภายในประเทศลดลงร้อยละ 58.6 จากสถิติการขนส่งทางอากาศดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการขนส่ง สินค้าทางอากาศสามารถฟื้นตัวได้เร็วกว่าการขนส่งผู้โดยสาร เนื่องจากการขนส่งสินค้าทางอากาศยังคงมีความต้องการอยู่และมีข้อจำในการทำการบินน้อยกว่าการขนส่งผู้โดยสาร

สายการบินสัญชาติไทยที่มีการขนส่งผู้โดยสารในเส้นทางบินภายในประเทศมากที่สุด ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชียมีการขนส่งผู้โดยสารภายในประเทศจำนวน 14.23 ล้านคน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 33.9 รองลงมาได้แก่ สายการบินนกแอร์ที่มีการขนส่งผู้โดยสารจำนวน 7.34 ล้านคน คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 17.5 และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ที่มีการขนส่งผู้โดยสารจำนวน 7.02 ล้านคน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 16.7. (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2564)

ดังนั้น ผู้ศึกษาต้องการที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งการแข่งขันและการให้บริการนั้นเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งคุณภาพการบริการมีความสำคัญในการเป็นปัจจัยส่งเสริมให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและมีการเติบโตอย่างยั่งยืน ความสนใจกับคุณภาพการบริการจากมุมมองของลูกค้า เป็นที่ยอมรับว่าในองค์กรมีการพัฒนามากที่สุด แนวโน้มของการจัดการคุณภาพมีผลต่อการส่งเสริมธุรกิจและมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจขึ้นอยู่กับคุณภาพการบริการ (วลัยลักษณ์ สุขคำ, 2559) รวมทั้ง ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการบริการนั้น ๆ ให้ประสบความสำเร็จ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ตลอดจนหาทางแก้ไขในการให้บริการที่ไม่ตอบสนองความประทับใจของผู้ใช้บริการ จึงต้องมีการปรับปรุง แก้ไขในสิ่งที่ไม่ตอบสนองความพึง

พอใจในการให้บริการ เพื่อสร้างจุดเด่นทางด้านการให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์ให้โดดเด่นและแตกต่างจากสายการบินอื่น และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสายการบิน ให้เกิดความประทับใจในการให้บริการที่ประทับใจเหนือความคาดหมาย การเดินทางโดยสารเครื่องบินผ่านการบริการที่ดีของท่าอากาศยานทำให้ผู้โดยสารภายในประเทศที่ใช้บริการท่านอากาศยานดอนเมืองภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เกิดความรู้สึกมีความสุข ปลอดภัย มั่นใจ ประทับใจตลอดทุกเส้นทางในการเดินทาง

วัตถุประสงค์การวิจัย

ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองในช่วงโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัย ใช้การเลือกโดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ณ บริเวณอาคารผู้โดยสารภายในประเทศและระหว่างประเทศ ระหว่างเดือนเมษายน 2565 ถึงเดือน กันยายน 2565 จนได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารตำราต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาสร้างเป็นคำถามในด้านต่าง ๆ

2. นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความครอบคลุมของคำถามโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม IOC (Item Objective Congruence Index) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.67 - 1.00 และทำการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

4. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หลังจากนำแบบสอบถามไปทดลองใช้และทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์ (α -Coefficient) ของครอนบาค และแบบสอบถามฉบับนี้เมื่อทำการทดสอบแล้วมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .89 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมสามารถนาไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ขั้นตอนในการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แนวคำถามในการสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้โดยสาร

1. การกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารตำราต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาสร้างเป็นคำถามในด้านต่าง ๆ

2. นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ทดลองหาค่าดัชนี ความสอดคล้องของข้อคำถาม IOC (Item Objective Congruence Index) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.67 - 1.00 และทำการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อประเมินแบบสอบถามด้านความชัดเจนของข้อความ ภาษาที่ใช้ ความครอบคลุมของแบบสอบถาม และความเหมาะสมของแบบสอบถามเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยให้สาขาอุตสาหกรรมการบริการการบิน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยออกจดหมายขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยังท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มผู้โดยสารภายในประเทศที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง โดยผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามออนไลน์รูปแบบ (Google Forms) และได้รับข้อมูลกลับคืนมาทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และปัญหาความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แปลผลโดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ตามแนวทางของเบสต์ (Best, 2001)

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และปัญหาความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. ร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปร ด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพ

2. ค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของท่าอากาศดอนเมืองภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศดอนเมือง มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ โดยอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ดังนี้

ผลการสำรวจปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 และเป็นเพศหญิง 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามลักษณะการเดินทาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางในช่วงสถานการณ์โควิด 19 เพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ศึกษาต่อ / กลับภูมิลำเนา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 เยี่ยมเยียนครอบครัว / ญาติพี่น้องจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และอื่น ๆ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และมีความถี่ในการเดินทางของท่านในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เท่ากับ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 3 - 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และ 5 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้โดยสารภายในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองในการเดินทางภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ พบว่าในภาพรวมผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองในการเดินทางภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (N = 400, M = 3.78, S.D. = 0.72)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองในการเดินทางภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (M) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่าในภาพรวมผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองในการเดินทางภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด (N = 400, M = 3.87, S.D. = 0.71)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองในการเดินทางภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (M) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า ในภาพรวมผู้โดยสารภายในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองในการเดินทางภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมากที่สุด (N = 400, M = 3.88, S.D. = 0.77)

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการสำรวจปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 และเป็นเพศหญิง 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ศึกษาต่อ/กลับภูมิลำเนา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 เยี่ยมเยียนครอบครัว/ญาติพี่น้องจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และอื่น ๆ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และมีความถี่ในการเดินทางของท่านในช่วงสถานการณ์โควิด 19 เท่ากับ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 3 - 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และ 5 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ

ผู้โดยสารภายในประเทศที่ใช้บริการสายการบินในการเดินทางภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) มีความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด N = 400, $\bar{X}$ = 3.79, S.D. = 0.72) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการจากโรงพยาบาลตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 350 คน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.689) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพาราซุรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Ziethaml, & Berry, 1990) ที่กล่าวว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า ได้รับการดูแล ห่วงใย บุคลิกภาพความเป็นมืออาชีพ และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ผู้โดยสารภายในประเทศที่ใช้บริการสายการบินในการเดินทางภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) มีความพึงพอใจด้านการบริการอันดับแรกคืออาคารและสถานที่มีการให้บริการเพื่อรองรับการใช้งานอย่างเหมาะสม (N = 400, M = 3.87, S.D. = 0.71) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนราธิป แนวคำดี กฤษณ์ ทัพจุฬา และดวงใจ อังโก๊ะ (2562) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการของบริษัทพรอมิส จำนวน 400 ราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (M = 3.88) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ (S.D. = 0.678) เมื่อพิจารณาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (M = 3.84) ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของนราธิป แนวคำดี กฤษณ์ ทัพจุฬา และดวงใจ อังโก๊ะ (2562) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการของบริษัท พรอมิส จำนวน 400 ราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (M = 3.88) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ (S.D. = 0.678) เมื่อพิจารณาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (M = 3.84) สอดคล้องกับแนวคิดของครอสบี้ (Crosby, 1988: 15 อ้างถึงใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) ที่กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ “Service Quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการและ (Chen et al., 2009) โดยให้ความสำคัญกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประการสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบริการและแข่งขันกับคู่แข่ง ซึ่งความสามารถในการปรับตัวในการประกอบธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจและความอยู่รอดของธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจท่าอากาศยานดอนเมือง

ผู้โดยสารภายในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (N = 400, M = 3.88, S.D. = 0.77) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี อนุสิทธิ์ (2561) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมืองจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารภายในประเทศและต่างประเทศ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านการให้ความเชื่อมั่นในด้านการบริการและด้านความปลอดภัย สอดคล้องกับที่กตัญญู หิรัญญสมบูรณ์ (2556 : 1) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมการดำเนินการที่เสมือนไร้ตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้เฉกเช่นเดียวกับสินค้า ซึ่งมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้บังเกิดความพึงพอใจด้วยฝีมือผู้ให้บริการ และระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านการวางแผนนโยบายการให้บริการภายในท่าอากาศยานดอนเมือง รวมถึงผู้สนใจศึกษาในประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับใช้และพัฒนาการให้บริการภายในท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อสร้างมาตรฐานการให้บริการ รวมถึง การปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้วิจัยควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขการบริการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการภายในท่าอากาศยานดอนเมือง และควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น คุณภาพการให้บริการ ความคาดหวัง คุณค่าของบริการ เพื่อที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการภายในท่าอากาศยานดอนเมือง
2. การเพิ่มพื้นที่ในการทำวิจัยโดยใช้ท่าอากาศยานในส่วนภูมิภาคภายใต้การกำกับดูแลของบริษัททท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เช่น ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช ท่านอากาศยานขอนแก่น เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบผลการวิจัยว่ามีผลผู้โดยสารภายในประเทศมีความพึงพอใจในลักษณะเดียวกันหรือไม่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง
2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการ และปัญหาการใช้บริการของผู้โดยสารภายในประเทศ

เอกสารอ้างอิง

กตัญญู หิรัญญสมบูรณ์. (2556). **การจัดการบริการ.** กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเก้าคุณทหารลาดกระบัง.

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). **คุณภาพการให้บริการมุมมองในเชิงวิชาการ.** [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.doet.go.th/files/dynamiccontent/file-155504-1585099915726811225.pdf (2565, 30 ธันวาคม).

นราธิป แนวคำดี กฤษณ์ ทัพจุฬา และดวงใจ อังโก๊ะ. (2562). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร. **วารสารวิทยาการ**. 6(2): 203-214.

พัชรี อนุสิทฐ์. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.

พีระยุทธ์ คุ้มศักดิ์. (2555). “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ” **เอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 2** การบูรณาการความรู้สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน. เสนอที่มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 29 พฤษภาคม.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต.** ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วลัยลักษณ์ สุขคำ. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำกรณีศึกษาสายการบินไทยไลออนแอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2564). สถิติการขนส่งทางอากาศข้อมูลจำนวนผู้โดยสาร. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก: https://www.caat.or.th/th/archives/69406 (2565, 15 ธันวาคม)

สุภาวดี วิริยะโกวินท์. (2556). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย. การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

Best, J. W. (2001). **Research in Education.** New Jersey: Englewood Cliffo. Federal Aviation Administration, FAA, (2019). **Pack Safe for Passengers.** [Online], Available: https://www.faa.gov/hazmat/packsafe/ (2019, 12 May).

Chen, Y. G., Chen, Zi-Hui., Ho, J. C. & Lee, Chung-Shing. (2009). In-depth Tourism’s in fluencies on service innovation. **International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research**. 3(4): 326-336.

Crosby. (1988). **The Eternally Successful Organization**. New York: McGraw-Hill.

Porter, E. (1998). Clusters and Competition New Agendas for Companies, Governments, and Institutions. In M. Porter (Ed.), On Competition (pp. 197-287)

Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: The free press.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.