

Research Article

คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

SUARNABHUMI AIRPORT SERVICE QUALITY UNDER CORONAVIRUS 2019 CIRCUMSTANCES

ปณณธร เสกสรรค์^{1*}, นปภา ภัทรกมลพงษ์² และ อรรถพล ม่วงสวัสดิ์³

¹ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

²กองวิชาภาษาอังกฤษเทคนิคการบิน สถาบันการบินพลเรือน กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

³นักวิชาการอิสระ

Punnathorn Seksarn^{1*}, Napapa Pataragamonepong² and Attapol Moungsawad³

¹Master of Management in Aviation, Civil Aviation Training Center,

Suranaree University of Technology

²Department of English language and aviation support, Civil Aviation Training Center,

Bangkok, Thailand

³Independent scholar

*E-mail: Punnathorn.seksarn@gmail.com

Received: 2022-03-21

Revised: 2022-05-11

Accepted: 2022-05-11

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารสัญชาติไทยในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้โดยสารสัญชาติไทยเพศชายและหญิง อายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไปที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อเดินทางภายในประเทศอย่างน้อย 1 ครั้ง ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2563 – กุมภาพันธ์ 2564 จำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมทุกด้านในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการ

ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในแต่ละด้านอยู่ในระดับสูง โดยด้านการให้ความมั่นใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 4.05 ด้านการดูแลเอาใจ 4.03 ด้านความน่าเชื่อถือ 4.00 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 3.94 เรียงตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1.) อายุ และสถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2.) อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ไวรัสโคโรนา 2019 ท่าอากาศยานในประเทศไทย

ABSTRACT

The objective of this study was to investigate the perception of Thai passengers towards the quality of service at Suvarnabhumi Airport during the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) situation. This study employed a quantitative method using a survey with questionnaires to collect data from 400 Thai passengers, both males and females, aged over 18 years old, who had a domestic flight from Suvarnabhumi Airport at least once between February 2020 and February 2021.

The results of this research revealed that the respondents had a high perception level of the service quality in every aspect, on an average of 4.03. When considered in each aspect, the perception level was also at a high level in terms of assurance on an average of 4.09, tangibles at 4.05, empathy at 4.03, reliability at 4.00, and responsiveness at 3.94, respectively.

The hypothesis test results revealed that (1.) the difference in age and marital status indicated a statistically significant difference in the perception level of the service quality in terms of tangibles, reliability, responsiveness, and overall aspects with statistical significance at the 0.05 level. (2.) the difference in age indicated a statistically significant difference in the perception level of the service quality in terms of assurance and empathy with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Service Quality, Coronavirus 2019, Airport in Thailand

บทนำ

ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประเทศไทย เนื่องจากเป็นธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกับภาคการท่องเที่ยวซึ่งสร้างมูลค่ามหาศาลให้แก่ประเทศไทย ยิ่งไปกว่านั้น การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN economic community) ทำให้ผู้คนมีความต้องการใช้บริการเครื่องบินในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวทำธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศมากยิ่งขึ้น ส่งผลทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางธุรกิจการบินในภูมิภาคเนื่องจากมีทำเลที่ตั้งอันเป็นจุดแข็ง ด้วยเหตุนี้ธุรกิจการบินจึงมีมูลค่าเพิ่มสูงอย่างมีนัยสำคัญส่งผลต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ

ในการนี้ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ผู้ประกอบธุรกิจท่าอากาศยานของประเทศไทย 6 แห่งโดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นหลัก ทั้งนี้ ก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีผู้โดยสารใช้บริการมากที่สุด คือ 64.71 ล้านคน/ปี แบ่งเป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศ 52.69 ล้านคน/ปี และผู้โดยสารภายในประเทศ 12.02 ล้านคน/ปี มีเที่ยวบินทั้งสิ้น 378,900 เที่ยวบิน/ปี (C. Bunluesintu, Personal Communication, January 7, 2021) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีจำนวนปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนธันวาคม 2563 เป็นต้นมา (C. Bunluesintu, Personal Communication, January 7, 2021)

วันที่ 2 กรกฎาคม 2563 สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ได้ออกประกาศเรื่อง เงื่อนไขในการอนุญาตให้อากาศยานทำการบินเข้าออกประเทศไทย (ฉบับที่ 2) ตามประกาศดังกล่าว กำหนดให้อากาศยานที่ขนส่งบุคคลสามารถทำการบินมายังท่าอากาศยานในประเทศไทย รวมถึงบุคคลจะเดินทางเข้าประเทศไทย ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศของ กพท. เพื่อให้การดำเนินการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ตามแนวทางการปฏิบัติตามคำสั่งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ 7/2563 วันที่ 30 มิถุนายน 2563 และข้อกำหนด กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (Civil Aviation Authority of Thailand, 2020)

แม้ว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้จำนวนเที่ยวบินและผู้โดยสารที่ลดลงแตกต่างไปจากเดิม ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ยังคงมุ่งมั่นรักษาคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานสูงสุด โดยมีการประสานการทำงานกับกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องสายการบินและผู้ปฏิบัติงานภายในสุวรรณภูมิ เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันให้สอดคล้องกับแนวทางของรัฐบาล เช่น การตั้งจุดคัดกรองของด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ การจัดเตรียมพื้นที่ปฏิบัติการตรวจหาเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้วยระบบการตรวจหาสารคัดหลั่งทางพันธุกรรม หรือ PCR ที่มีความรวดเร็วและแม่นยำ นอกจากนี้ ยังจัดเตรียมห้องพักคอยสำหรับผู้โดยสารรอผลตรวจ ภายในห้อง

ดังกล่าวมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ จัดที่นั่งให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม รวมทั้ง มีห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้ง การกรอกข้อมูลในเอกสารที่กำหนดเพื่อการติดตั้ง แอปพลิเคชันติดตามตัว รวมถึงการดำเนินการ ตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้โดยสาร สัญชาติไทยยังคงต้องผ่านกระบวนการควบคุม การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามมาตรการ ของรัฐและเข้ารับการกักตัวในสถานที่รัฐจัดเตรียม ไว้ให้เป็นระยะเวลา 14 วัน

นอกจากนี้เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพ การบริการภายในอาคารผู้โดยสารได้มีการตั้ง จุดตรวจคัดกรองอุณหภูมิร่างกายของผู้ที่เข้ามา ในอาคารผู้โดยสารทุกคน และขอความร่วมมือ ให้ผู้โดยสารและผู้ให้บริการทุกคนต้องถือปฏิบัติ ตามวิถีชีวิตปกติรูปแบบใหม่เมื่ออยู่ภายในอาคาร ผู้โดยสาร และพื้นที่ท่าอากาศยานอย่างเคร่งครัด โดยการเว้นระยะห่างทางสังคมเพื่อลดความแออัด ในพื้นที่ให้บริการ และกำหนดให้ผู้โดยสาร ผู้ใช้ บริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทุกคนต้อง สวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่อยู่ในอาคาร ผู้โดยสาร เพื่อเป็นการช่วยยับยั้งการแพร่ระบาด เชื้อไวรัสโคโรนา 2019

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้โดยสาร ในเรื่องการให้บริการของสนามบินต่อผู้โดยสาร ดังนั้น ท่าอากาศยานควรมุ่งเน้นศึกษาความคิดเห็น จากผู้โดยสารในด้านการรับรู้คุณภาพการบริการ ควบคู่ไปกับการปลอดภัยในการเดินทางว่า มาตรการที่ท่าอากาศยานนำมาใช้มีความเหมาะสม มากน้อยเพียงใด และสามารถแก้ไข ปรับปรุง

ในประเด็นใดให้ดียิ่งขึ้นไปจากเดิมได้หรือไม่ ผลการศึกษาดังกล่าวจะสามารถนำไปปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการแบบวิถีใหม่ ที่สอดคล้องกับมาตรฐานด้านการสาธารณสุข ระหว่างประเทศในการเดินทาง นอกจากนี้ งานวิจัยที่มุ่งเน้นไปในเรื่องการรับรู้คุณภาพ การบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 ยังไม่มีปรากฏอยู่

ตามเหตุผลที่กล่าวในข้างต้น ผู้ศึกษา จึงสนใจศึกษาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้ ทราบถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสาร สัญชาติไทยในการใช้บริการท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และใช้เป็น แนวทางในการพัฒนาการบริหารและจัดการ ท่าอากาศยานในอนาคต และสนับสนุนบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) รวมถึงหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการนำ นโยบายด้านสาธารณสุขมาใช้ในการควบคุม การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต่อไปภายภาคหน้า

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้โดยสารสัญชาติไทยภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการสำรวจช่วยสนับสนุน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการนํานโยบายด้านสาธารณสุขมาใช้ควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควบคู่ไปกับแนวทางการรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำนโยบายเพื่อบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารที่มาทำการบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึงปรับใช้ในท่าอากาศยานอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ทอท. ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวต่อไปในอนาคต

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ทำเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้โดยสารสัญชาติไทยอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งได้มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อเดินทางภายในประเทศอย่างน้อย 1 ครั้ง ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2563 - กุมภาพันธ์ 2564 ใช้สูตรของ Cochran ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์แม่นยำมากขึ้นจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

2. ด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น

1) ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา

สูงสุด รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามกรอบแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความน่าเชื่อถือ 2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 3. ด้านการให้ความมั่นใจ 4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ 5. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยผู้ศึกษาได้ประยุกต์กับกรอบแนวคิดด้านการประเมินคุณภาพการบริการท่าอากาศยานของ Airports Council International (ACI) ซึ่งวัดความพึงพอใจของผู้โดยสารเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสนามบิน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2564

ทบทวนแนวคิด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจบริการและคุณภาพการบริการ (Service Business and Service Quality) ธุรกิจบริการนั้นอาจกล่าวได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีบทบาทความสำคัญทุกประเทศในโลก เนื่องจากธุรกิจบริการมีความสำคัญ สร้างความเจริญก้าวหน้าทางธุรกิจ เศรษฐกิจ ธุรกิจบริการต่าง ๆ เช่น การโรงแรม ร้านอาหาร ร้านกาแฟ โรงพยาบาล บริการส่งของ และอื่น ๆ เป็นต้น นับตั้งแต่ทศวรรษที่ 1980 ธุรกิจบริการได้มีบทบาทสำคัญควบคู่ไปกับอุตสาหกรรมการผลิตในการพัฒนาประเทศ ส่งผลทำให้ธุรกิจบริการ

มีอัตราการแข่งขันที่สูง ผู้ประกอบการ นักธุรกิจ ต่างต้องแสวงหากลยุทธ์ใหม่ ๆ มาปรับใช้ ในองค์กรให้ทันกับอัตราการเติบโตในธุรกิจบริการ อีกทั้งยังต้องสร้างให้เกิดประสบการณ์อันน่าประทับใจให้แก่ลูกค้าอีกด้วย

ธุรกิจบริการ ได้มีนักวิชาการ ให้ความหมายไว้หลากหลาย เช่น การกระทำ ที่สร้างมูลค่า และอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า การกระทำเหล่านั้น จะถูกนำเสนอในเวลา และสถานที่ที่เหมาะสมและทำให้ผู้รับบริการรู้สึก พึงพอใจบริการ ไม่สามารถจับต้องได้และแตกต่าง จากสินค้า เพราะไม่มีการโอนย้าย กรรมสิทธิ์จาก ผู้หนึ่งไปยังอีกผู้หนึ่ง (Ratanavirakul, 2008)

แนวทางการประเมินคุณภาพการบริการ ของธุรกิจบริการ นักวิชาการและนักวิจัยหลายท่าน ได้พัฒนารอบแนวคิดเครื่องมือในการวัดคุณภาพ การบริการไว้ โดย Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) เป็นผู้เริ่มต้นแนวคิดในเรื่อง การวัดคุณภาพการบริการ ได้ทบทวนงานวิจัย ในอดีตและสรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการที่เป็นพื้นฐานในการสร้างเครื่องมือ ชีวัดสำหรับประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่ง SERVQUAL เป็นแนวคิดพื้นฐาน มาจากแบบจำลองช่องว่างการบริการ (Service GAP Model) คุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived service quality) เกิดจากความ ไม่สมมาตรกันระหว่างความคาดหวังของลูกค้า ที่มีต่อการบริการ (Customer's expectation) กับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับ (Actual service performance) ซึ่งความไม่สมมาตร ดังกล่าวสามารถเกิดจากช่องว่าง ช่องดังกล่าว

ได้นำเสนอปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวัง ของลูกค้าที่มีต่อการบริการโดยแบ่งปัจจัย ออกเป็น 10 ปัจจัย ในภายหลัง ได้ปรับปรุงปัจจัย ในการประเมินโดยตัดคำถามบางส่วนที่ซ้ำซ้อน ออกไป โดยมีเกณฑ์ในการวัด 5 มิติ ดังต่อไปนี้ ได้แก่ (1) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) (2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) (3) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) (4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (5) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากร ลักษณะทางประชากรนั้นมีความน่าสนใจในการ ศึกษาเนื่องจากความหลากหลายความแตกต่าง รายบุคคล ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ นำไปสู่ความคิด ทักษะ พฤติกรรม ที่แสดงออกแตกต่างกันออกไป และยังมีความเชื่อมโยงกันในเชิงและผลอีกด้วย จึงควรนำมาใช้ในการจัดกลุ่มลูกค้า

สมมติฐานในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐาน ดังนี้

1) เพศที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกัน

2) อายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกัน

3) สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน

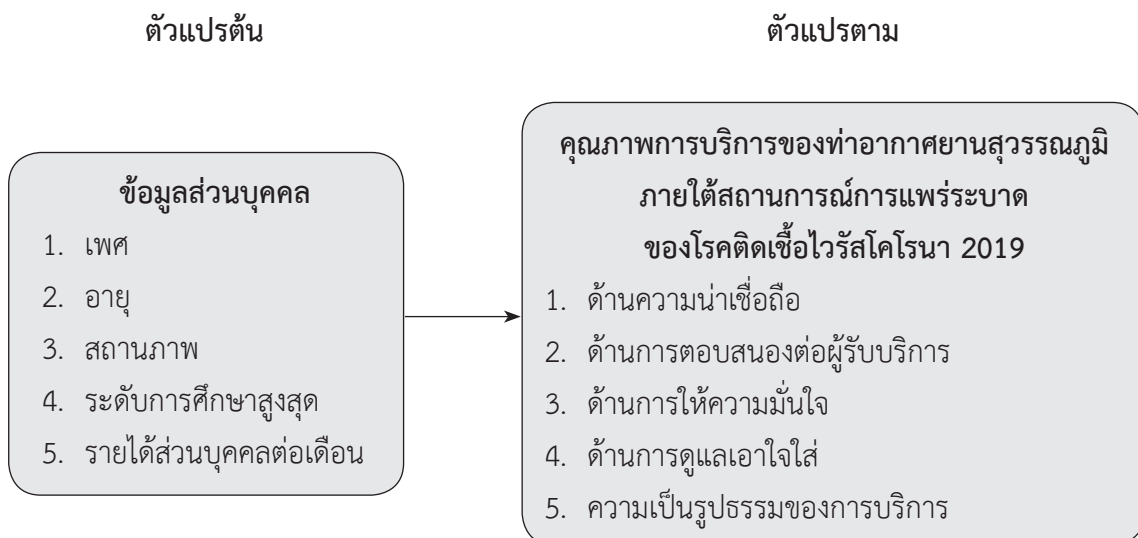
สุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ
ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกัน

4) ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกัน
จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์
การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
แตกต่างกัน

5) รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนที่ต่างกัน
จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน
สุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ
โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิด ตามภาพ
ที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

ระเบียบวิธีวิจัย

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “คุณภาพการบริการ
ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายใต้สถานการณ์
การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019”
เป็นการค้นคว้าอิสระเชิงปริมาณ (Quantitative
research) ระเบียบวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. วิธีการค้นคว้าอิสระ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นการวิจัย
เชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม
(Questionnaire) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 400 คน มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูล
ตั้งแต่เดือนเมษายน – พฤษภาคม 2564 จากนั้น
ผู้ศึกษาได้นำข้อมูล มาวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อสรุป
โดยสมบูรณ์ โดยมีรายละเอียดดังขั้นตอน ต่อไปนี้

1) ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ คุณภาพการบริการ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนด คำนิยาม ตัวแปรและสร้างแบบสอบถาม

2) ร่างแบบสอบถามโดยใช้แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการด้วยเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการแบบ SERVQUAL ซึ่งคำถามจะครอบคลุมมิติทั้ง 5 ด้านที่ใช้กำหนดคุณภาพการบริการ คือ ความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจ ความเป็นรูปธรรมของบริการ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

3) หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการการทดสอบเครื่องมือแล้วนำมาจัดทำแบบสอบถามออนไลน์เพื่อใช้ดำเนินการเก็บข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอนจึงใช้สูตรของ Cochran กรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามสูตร

ผู้ศึกษาได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 385 คน เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์แม่นยำมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการแล้ว ผู้ศึกษากำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และเก็บแบบสอบถามผ่านแบบสอบถามออนไลน์จนครบตามจำนวนที่ต้องการ

3. ตัวแปรและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1) คำถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล โดยคัดกรองกลุ่มตัวอย่างจากการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างน้อย 1 ครั้งในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2563 - กุมภาพันธ์ 2564 เป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

2) คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามกรอบแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ซึ่งทำการปัจจัยวัดคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และคำถามในเรื่องคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานในภาพรวม ประยุกต์กับกรอบแนวคิดด้านการประเมินคุณภาพการบริการท่าอากาศยานของ ACI ซึ่งวัดความคิดเห็นของผู้โดยสารเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ของสนามบินการออกแบบและสร้างแบบ สอบถามความคิดเห็นมีการกำหนดอัตราส่วนประเมินค่าความคิดระดับการรับรู้คุณภาพการบริการเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) (Saiyos & Saiyos, 1995) ดังนี้

5 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

4 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก

3 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง

2 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อย

1 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

จากนั้นผู้ศึกษาจะรวบรวมคำตอบที่ได้จากผลสำรวจมาทำการหาค่าเฉลี่ยและนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลความหมายข้อมูลระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยใช้เกณฑ์ของ Best (1977) ซึ่งมีสูตรว่า คะแนนมาก - คะแนนน้อยหารด้วยจำนวนชั้น ได้ช่วงห่างของค่าเฉลี่ย

3) คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแบบสำรวจรายการ (Checklist)

4) คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ส่วนบุคคล ต่อเดือนเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาครั้งนี้เป็นขั้นตอน ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามออนไลน์ โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้ไปตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องของการตอบแบบสอบถามก่อนนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ข้อมูลส่วนนี้ได้มาจากการศึกษาค้นคว้า เช่น เอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลประกอบการศึกษา

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผล เพื่อสร้างเครื่องมือในการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อทดสอบสมมติฐานนั้น ผู้ศึกษาได้ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและคุณภาพการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. การวิเคราะห์ สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistics analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานซึ่งในการศึกษานี้จะใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ Independent Sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานเรื่องเพศที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกัน

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มและเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffe ใช้ทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (รวมทุกด้าน)

คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.05	0.77	เห็นด้วยมาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.00	0.87	เห็นด้วยมาก
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.94	0.89	เห็นด้วยมาก
ด้านการให้ความมั่นใจ	4.09	0.83	เห็นด้วยมาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.03	0.86	เห็นด้วยมาก
รวมทุกด้าน	4.03	0.79	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phuwapatchaikit (2016) และ Chantavai (2001) พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการรักษามาตรฐานระดับคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ผ่านมาอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม แม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังคงมีความมุ่งมั่นที่จะ

พัฒนาระดับคุณภาพการบริการให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดีและมีมาตรฐานอยู่ในระดับสากลโดยพยายามนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ภายในท่าอากาศยานเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับการบริการที่ดีและเกิดความปลอดภัยเช่น AOT Airport Application, เครื่องเช็คอินบัตรโดยสารอัตโนมัติ เครื่องรับกระเป๋าสัมภาระอัตโนมัติ เทคโนโลยีที่ใช้ยืนยัน/พิสูจน์ตัวตนบุคคลโดยนำลักษณะทางกายภาพมาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อตอบสนองผู้โดยสารในเรื่องคุณภาพการบริการควบคู่ไปกับการดำเนินงานตามหลักมาตรฐานและข้อกำหนดตามที่ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) กำหนดไว้

เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้านของคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่าทั้ง 5 ด้านของคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีลำดับดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจ เป็นด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามด้วยด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Panprem (2015) และงานวิจัยของ Anusit (2018) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสารมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในตัวแปรคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน สะท้อนให้เห็นถึงลำดับความสำคัญของตัวแปรด้านคุณภาพการบริการที่ผู้บริหารท่าอากาศยานควรมุ่งเน้นพัฒนาตามลำดับความสำคัญและสะท้อนให้เห็นถึงว่าที่ผ่านมาท่าอากาศยานของ ทอท. โดยเฉพาะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีการดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในด้านความมั่นใจได้เป็นอย่างดีอยู่แล้วไม่ว่าจะในเรื่องการดำเนินการตามมาตรการต่าง ๆ โดยเฉพาะภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังคงสามารถรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้ ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดใน 5 ด้าน จึงเห็นควรให้เร่งดำเนินการปรับปรุงด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หรือผู้โดยสารทันที โดยปรับให้เข้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและรักษาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อไป การรักษาระดับคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้ดียิ่งขึ้นในสถานการณ์ที่ยังคงมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คงเป็นไปได้ยากหากจะมุ่งเน้นให้พนักงาน ของ ทอท. ที่ปฏิบัติงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเคร่งครัดมาตรการเพียงหน่วยงานเดียว การที่จะทำให้มาตรการควบคุมให้มีการบูรณาการเข้ากับแนวทางการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นได้นั้นต้องช่วยกันทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น เจ้าหน้าที่สายการบินซึ่งมีการพบเจอและมีโอกาสได้พูดคุยกับผู้โดยสารที่มาใช้บริการค่อนข้างมากจะต้องสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนและข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับสายการบินและมาตรการแนวทางการปฏิบัติที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด คือ (1) การเว้นระยะห่าง (Distance) การสวมหน้ากาก (Mask) การหมั่นล้างมือ (Hand washing) การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย (Testing) และการลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันไทยชนะ (Thai Chana) ซึ่งใช้กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดตัวอ่อนแนวทางการปฏิบัติที่กล่าวไปในข้างต้นคือ DMHTT โดยจากข้อมูลการศึกษา

พบว่า คุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในประเด็นเจ้าหน้าที่สายการบินมีความเอาใจใส่ และแนะนำท่านเกี่ยวกับมาตรการการแพร่ระบาด โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับการเดินทาง ด้วยเครื่องบินเป็นอย่างดี รวมถึงคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการในประเด็น เจ้าหน้าที่สายการบินมีความพร้อมที่จะแนะนำท่าน เกี่ยวกับมาตรการการแพร่ระบาด โรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 การเดินทางด้วยเครื่องบินได้ทันท่วงที และคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ในประเด็นเจ้าหน้าที่สายการบินให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของผู้โดยสารเกี่ยวกับข้อมูล การปฏิบัติเรื่อง DMHTT ได้ พบว่าอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.05 4.03 และ 4.00 ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นล้วนแล้วแต่อยู่ในเกณฑ์ การดำเนินการที่ดีสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chantavai (2021) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการ ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งกล่าวว่า การที่เจ้าหน้าที่ มีจิตใจที่พร้อมให้บริการเข้าช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ตอบคำถามนั้นทำให้ผู้โดยสารรู้สึกได้รับการตอบสนอง

อย่างทันท่วงที นอกจากนี้การที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่ดีตามที่ได้อบรมมานั้นสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสาร ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้อง ให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว และช่วยส่งเสริมให้ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถรักษาคุณภาพ การบริการได้เป็นอย่างดี ดังนั้นหาก ทอท. ในฐานะ ผู้ดำเนินงานสนามบิน หากมีมาตรการการดำเนินการ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 หรือแผนการยกระดับคุณภาพ การบริการควรประชาสัมพันธ์ ข้อมูลแผน การดำเนินงานหรือการแนวทางการแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้องต่าง ๆ ให้กับสายการบินและหน่วยงาน อื่น ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้รับทราบบูรณาการ แนวทางการทำงานกันให้ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลต่อไปยังผู้โดยสารได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสมและไปในทิศทางเดียวกันกับที่ ทอท. มีความตั้งใจในการดำเนินงาน และเพื่อรักษา ระดับคุณภาพการบริการรวมถึงเพื่อพัฒนา การบริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมทุกด้านของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (n = 400)

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมทุกด้าน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
21 – 30 ปี	138	3.87	0.84
31 – 40 ปี	140	4.12	0.68
41 – 50 ปี	57	4.25	0.69
50 ปีขึ้นไป	65	3.98	0.88

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมทุกด้านของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ (n=400)

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมทุกด้าน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
โสด	277	3.95	0.79
สมรส	95	4.21	0.78
หย่าร้าง/หม้าย	28	4.18	0.63

ตารางที่ 4 การทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมทุกด้านของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

การรับรู้คุณภาพการบริการ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมทุกด้าน	แหล่ง ความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	7.801	3	2.60	4.252	.006**
	ภายในกลุ่ม	242.139	396	.61		
	รวม	249.939	399			

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 5 การทดสอบความแตกต่างของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมทุกด้านของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

การรับรู้คุณภาพการบริการ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมทุกด้าน	แหล่ง ความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	5.288	3	2.64	4.29	.014**
	ภายในกลุ่ม	244.652	396	.61		
	รวม	249.939	399			

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้จากตารางที่ 2 - 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานยังพบว่า อายุและสถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bunyasmit (2007) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่มีต่อการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียแตกต่างกัน และ Boonmuang (2010) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัย กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการบริการซึ่งผู้ดำเนินงานสนามบินควรให้ความสำคัญ โดยเฉพาะเรื่องความแตกต่างช่วงอายุ และสถานภาพ ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ไม่ควรละเลย เพราะความแตกต่างของช่วงอายุซึ่งมีผลต่อความต้องการที่ต่างกัน เช่น คนโสดอาจนิยมเดินทางคนเดียวหรือเดินทางกับเพื่อน ในขณะที่เป็นกลุ่มหมู่คณะอาจต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างไปจากกลุ่มที่มีสถานภาพ

แต่งงานแล้วอาจมีลูกเล็กหรือมีครอบครัวใหญ่ที่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างไปจากกลุ่มคนโสด หากท่าอากาศยานสามารถมองเห็นและพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างออกไปและออกแบบการบริการให้เหมาะสมจะทำให้สามารถครองใจผู้โดยสารได้ทุกกลุ่มและส่งผลกระทบต่อระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างมีต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิรวมทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก สะท้อนให้เห็นว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีการนำนโยบายด้านสาธารณสุขและการดำเนินการบริหารจัดการตามข้อกำหนดของ กพท. ได้อย่างเหมาะสม สามารถรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วในปัจจุบัน นอกจากนี้ ประเด็นแต่ละด้านในการบริหารคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้ง 4 ประเด็น มีค่าเฉลี่ยเกินกว่า 4.00 ทั้งหมด ยกเว้น คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แม้ว่าจะอยู่ในระดับเห็นด้วยมากแต่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ซึ่งน้อยกว่าตัวแปรในด้านอื่น ๆ แสดงให้เห็นถึงโอกาสในการนำผลที่ได้จาก

การศึกษานี้ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องระบบการเช็คอิน ภาพรวมของความสะดวกการตรวจสอบตามมาตรการป้องกันแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งผู้โดยสารอาจยังไม่ได้การตอบสนองจากท่าอากาศยานที่เพียงพอกับระดับความคาดหวัง โดยอาจเพิ่มจุดติดตั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ต ปรับปรุงเครือข่ายการเชื่อมต่อ สัญญาณโทรศัพท์มือถือที่พบในท่าอากาศยานให้ทั่วถึง และมีการขึ้นข้อความหรือป้ายเพื่อสร้างการตระหนักรู้ เน้นย้ำถึงความตั้งใจของท่าอากาศยานที่ได้ดำเนินการตามมาตรฐานป้องกันตามที่ กพท.และกระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศไว้และดำเนินการต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการ และส่งผลให้ ค่าคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในเกณฑ์ที่สูงขึ้น

2. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุ และสถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกัน จากผลดังกล่าว บริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถนำข้อมูลผลจากการศึกษาในครั้งนี้ไปพัฒนาการให้บริการกับผู้โดยสารในแง่การสื่อสารการตลาดให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ซึ่งเป็นช่วงวัย Generation Z ที่มีความสนใจด้านเทคโนโลยีค่อนข้างสูง โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอาจเพิ่ม

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาให้มากขึ้น มุ่งเน้นการใช้แอปพลิเคชันผ่านระบบในโทรศัพท์ ให้สามารถประยุกต์ข้อมูลการให้บริการ และข้อมูลผู้โดยสารเข้าด้วยกันให้มากขึ้น หรือหากต้องการเน้นเพิ่มระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้แก่กลุ่มคนโสด ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีจำนวนมาก อาจเพิ่มเทคโนโลยีในเรื่องการจัดหาเครื่องเช็คอินอัตโนมัติ เครื่องรับกระเป๋าสัมภาระอัตโนมัติ การนำระบบหรือเทคโนโลยีที่ใช้ยืนยันอัตลักษณ์บุคคล (Biometric) มาใช้งานให้อย่างรวดเร็ว และลดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้โดยสาร คาดว่าหากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถจัดหาเทคโนโลยีได้รวดเร็วเหมาะสมต่อสถานการณ์ ปัจจุบันจะทำให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ เกิดความรู้สึกปลอดภัย อีกทั้งยังได้รับการบริการที่เหนือความคาดหมาย ได้รับความสะดวกสบายแม้ว่าจะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และส่งผลต่อการพัฒนาท่าอากาศยานในภาพรวมให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้มีข้อจำกัดในด้านกรณีตัวอย่างที่ใช้เป็นท่าอากาศยานขนาดใหญ่ เพียงแห่งเดียวส่งผลให้ผลการศึกษามีข้อจำกัดในการนำไปเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานอื่น ๆ ซึ่งมีขนาดแตกต่างออกไป หรือมีท่าอากาศยานที่ตั้งแตกต่างออกไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้ทำการศึกษาในลักษณะเดียวกัน

กับท่าอากาศยานในต่างประเทศ หรือท่าอากาศยาน ของท่าอากาศยานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด
ที่มีขนาดกลาง และขนาดเล็กเพื่อเปรียบเทียบ ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่กว้างขวางขึ้น
ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะก่อให้เกิด ต่อไป
การต่อยอดองค์ความรู้เรื่องคุณภาพการบริการ

REFERENCES

- Anusit, P. (2018). **Factors influencing the passenger satisfaction towards the services of the employees at Don Mueang International Airport**, Independent study of Business Administration, Krirk University, Bangkok. (In Thai)
- Best, J. W. (1977). **Research in Education**. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Boonmuang, C. (2010). **Passenger satisfaction toward service quality of investigating officer according to security measures: A case study at Domestic Terminal of Donmuang Airport**, Master's thesis of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Pathum Thani. (In Thai)
- Bunyasmith, K. (2007). **The Satisfaction of Thai Passengers of Thai AirAsia towards Service of Thai AirAsia**, Master's thesis, Eastern Asia University, Pathum Thani. (In Thai)
- Chantavai, T. (2021). **The service quality affecting user's satisfaction in Suvarnabhumi Airport**. Retrieved from <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sun18/6214070109.pdf> [2021, 12 Jun.] (in Thai)
- Civil Aviation Authority of Thailand, (2020). **The Notification on Conditions for Aircraft Permission to Enter Thailand (No.2)** Retrieved from <https://www.caat.or.th/th/archives/51887> [2021, 8 Jan,] (in Thai)
- Panprem, K. (2015). Guidelines for services quality development of Donmueng Airport (in the factor of responsiveness and empathy towards Thai passengers. **Ph.D. in Social Sciences Journal**, 5(1), 30-40. (In Thai)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Phuwapatchaikit, V. (2016). **Service quality factors affecting satisfaction of Thai customers at Suvarnabhumi International Airport**, Independent study of Business Administration, Bangkok University, Bangkok. (In Thai)

Ratanavirakul, K. (2008). **Why hotels fall?**, Bangkok: Advance Hospitality Consultant.
(In Thai)

Saiyos, L., & Saiyos, A. (1995). **Educational research techniques**, Bangkok: Suweeriyasarn.
(In Thai)

Serirat S., & group (1995) **Marketing strategy and marketing management**, Bangkok:
Patana Publishing. (In Thai)

.....