



ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีผลต่อความคิดเห็นเชิงพฤติกรรมการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน

PASSENGERS' CONFIDENCE IN AIRLINE SERVICE PRACTICES UNDER THE CORONAVIRUS DISEASE 2019 (COVID-19) OUTBREAK SITUATION THAT AFFECTED BEHAVIORAL OPINIONS ON AIR TRAVELING

ลลิตลักษณ์ ธารีเกษ
Lalitlak Tharekes

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์,
e-Mail: lalitlaktha@pim.ac.th (Corresponding Author)

Lecturer, Aviation Business Management Program, Faculty of Management Sciences,
Panyapiwat Institute of Management, e-Mail: lalitlaktha@pim.ac.th (Corresponding Author)

(Received: 2022, January 24; Revised: 2022, March 4; Accepted: 2022, March 8)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) 2) เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินที่มีผลต่อความคิดเห็นเชิงพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้โดยสารชาวไทยซึ่งเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีกลุ่มตัวอย่าง 385 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (convenience sampling) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน



(inferential statistics) ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบริการบนเครื่องบินอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการบริการภาคพื้นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ผู้โดยสารที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเชิงพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะด้านการบริการภาคพื้น

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่น, สายการบิน, การระบาดของโควิด-19, ธุรกิจการบิน

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study passengers' confidence in the service practices of airlines under the coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak situations, 2) to compare passengers' confidence in airlines' service practices under the circumstances of the coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak classified by demographic factors, and 3) to study the influence of passengers' confidence in airline service practices on passengers' opinions toward travel behavior under the coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic situation. The population used in the research included Thai passengers traveling domestically by low cost airlines during the epidemic situation of coronavirus 2019. A sample of 385 participants was obtained using the convenience method sampling. This survey research used questionnaires as a tool. The statistics used in this research were descriptive statistics consisting of mean,



frequency, percentage, and standard deviation; and inferential statistics consisting of comparison of mean, one-way ANOVA, and multiple regression analysis. The results of the research found that passengers had a high level of confidence in the airline service practices under the coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak situation, with the highest level of in-flight service and the ground service at a high level, respectively. Different gender passengers had no statistically significant difference in the airline service practices under the coronavirus disease 2019 (COVID-19) situation at .05 level, while passengers with old age, education level, employment, monthly earning, traveling frequency, and different travel objectives had confidence in the service practices of airlines under the circumstances of the coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak with statistically significant different at .05 level. In addition, it was found that passengers' confidence in the service practices of airlines which influenced passengers' travel behavioral opinions under the situation of the coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak had a statistically significant level of .05.

Keywords: confidence, airlines, COVID-19 pandemic, airline business.

บทนำ

การระบาดของไวรัสโควิด 19 ยังคงเป็นปัญหาต่อเนื่องที่ทั่วโลกต้องเผชิญ และส่งผลกระทบต่อธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจการบินที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างรุนแรง เป็นผลให้อุตสาหกรรมการบินทั่วโลกต้องหยุดชะงักและสูญเสียรายได้ในปี พ.ศ. 2563 อย่างมหาศาล โดยเมื่อต้นปี พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมานั้น สายการบินในประเทศไทยเริ่มเปิดให้บริการเที่ยวบินต่าง ๆ อีกครั้งภายใต้ประกาศของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง “แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศในระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)” (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, ออนไลน์, 2564) อย่างไรก็ตาม อาจมีประชาชนส่วนหนึ่งที่มีความวิตกกังวลในการเดินทางด้วยเครื่องบิน ประกอบกับกระแสความหวาดกลัวในการแพร่ระบาดที่ทวีความรุนแรงขึ้น รวมถึงพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวของผู้คนที่อาจเปลี่ยนไปภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ



เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) Budd et al. (Online, 2021) ได้ประเมินความเชื่อมั่นของผู้โดยสารทางอากาศต่อปีในช่วงวิกฤต COVID-19 ในประเทศนอร์เวย์ พบว่ากลุ่มผู้โดยสารสูงอายุจะมีความกังวลเกี่ยวกับการบินในระดับสูงสุด และได้แสดงเจตต์จำนองที่จะเดินทางในอนาคตลดลงอย่างรวดเร็ว อีกกลุ่มหนึ่งที่เรียกว่า ผู้โดยสารที่เดินทางด้วยความระมัดระวัง แสดงความกังวลเกี่ยวกับการบินในระดับที่เพิ่มขึ้นในทำนองเดียวกัน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารในระหว่างสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเชิงพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารชาวไทย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการบริการของธุรกิจการบินของไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
2. เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินที่มีผลต่อความคิดเห็นเชิงพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาความเชื่อมั่นของผู้โดยสารชาวไทยที่มีการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินสายการบินประเภทต้นทุนต่ำ (low-cost airlines) เส้นทางบินภายในประเทศ (domestic flights) ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ในช่วงระยะการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เท่านั้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือ ผู้โดยสารชาวไทยซึ่งเดินทางในเส้นทางบินภายในประเทศด้วยสายการบินต้นทุนต่ำในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบประชากรของครอนบาค (Cronbach, 1990) กำหนดค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้



ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม จึงได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ดไปยังลิงค์ Google Form โดยบันทึกอีเมลของผู้โดยสารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนเพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามซ้ำ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง .67-1.00 และตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cochran (1977) มีค่าโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ .90 โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง วัตถุประสงค์ของการเดินทาง ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ การบริการภาคพื้น และการบริการบนเที่ยวบิน ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเชิงพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้วิธีนำตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอย พร้อมกับวิธี Enter ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.50 อายุระหว่าง 41-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.75 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีความถี่ในการเดินทางน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 65.50



ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบิน ภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่าผู้โดยสาร มีความเชื่อมั่นต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นในด้านการบริการบนเครื่องบิน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และด้านการบริการภาคพื้นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ดังตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติ ด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านการบริการภาคพื้น

ความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร ด้านการบริการภาคพื้น	ระดับความเชื่อมั่น		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. การตรวจคัดกรองบุคคลที่เข้ามาใช้บริการในท่าอากาศยาน ด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิแบบอินฟราเรด ไม่ต้องสัมผัสกับร่างกายของผู้ถูกตรวจวัด (non-contact infrared thermometer)	4.09	0.83	มาก
2. การเว้นระยะนั่งหรือยืนห่างกันในพื้นที่ต่าง ๆ ที่มีจัดไว้ให้ ดำเนินกิจกรรม เช่น พื้นที่บริเวณการออกบัตรขึ้นเครื่อง (check-in counter) พื้นที่บริเวณผู้โดยสารรอขึ้นเครื่อง (boarding areas)	3.83	0.96	มาก
3. การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย (body temperature screening) ของผู้โดยสารด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิแบบอินฟราเรดที่ไม่ต้องสัมผัสกับร่างกายของผู้ถูกตรวจวัด (non-contact infrared thermometer) ก่อนขึ้นเครื่อง	4.17	0.92	มาก
4. การรักษาระยะห่างในการลำเลียงผู้โดยสารขึ้นและลงจากเครื่องบิน ด้วยการเดินเท้า การใช้รถบัส หรือสะพานเทียบเครื่อง	3.63	1.14	มาก
5. การตรวจสอบการสวมใส่หน้ากากอนามัยของผู้โดยสาร เพื่อออกบัตรขึ้นเครื่อง (boarding pass)	4.27	0.82	มากที่สุด
6. การจัดเตรียมแอลกอฮอล์เจลไว้ให้บริการแก่ผู้โดยสาร	4.33	0.82	มากที่สุด
ด้านการบริการภาคพื้นโดยรวม	4.05	0.73	มาก



จากตารางที่ 1 พบว่าผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านการบริการภาคพื้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นต่อการจัดเตรียมแอลกอฮอล์เจลไว้ให้บริการแก่ผู้โดยสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมา ได้แก่ การตรวจสอบการสวมใส่หน้ากากอนามัยของผู้โดยสารเพื่อออกบัตรขึ้นเครื่อง (boarding pass) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย (body temperature screening) ของผู้โดยสารด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิแบบอินฟราเรดที่ไม่ต้องสัมผัสกับร่างกายของผู้ถูกตรวจวัด (non-contact infrared thermometer) ก่อนขึ้นเครื่อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 การตรวจคัดกรองบุคคลที่เข้ามาใช้บริการในท่าอากาศยานด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิแบบอินฟราเรดที่ไม่ต้องสัมผัสกับร่างกายของผู้ถูกตรวจวัด (non-contact infrared thermometer) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 การเว้นระยะนั่งหรือยืนห่างกันในพื้นที่ต่าง ๆ ที่มีจัดไว้ให้ดำเนินกิจกรรม เช่น พื้นที่บริเวณการออกบัตรขึ้นเครื่อง (check-in counter) พื้นที่บริเวณผู้โดยสารรอขึ้นเครื่อง (boarding areas) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และการรักษาระยะห่างในการลำเลียงผู้โดยสารขึ้นและลงจากเครื่องบินด้วยการเดินเท้า การใช้รถบัส หรือสะพานเทียบเครื่องบินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านการบริการบนเครื่องบิน

ความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร ด้านการบริการบนเครื่องบิน	ระดับความเชื่อมั่น		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. การกำหนดให้ผู้โดยสารสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลาตั้งแต่ขึ้นเครื่องจนออกจากเครื่อง	4.60	0.64	มากที่สุด
2. การติดตามดูแลให้ผู้โดยสารทุกคนสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลาที่อยู่บนเครื่องบิน	4.58	0.64	มากที่สุด
3. การรวมกลุ่มในขณะจัดเก็บสัมภาระในที่เก็บของเหนือศีรษะ และการเข้าแถวรอใช้ห้องน้ำในห้องโดยสาร มีการรักษาระยะห่างที่เหมาะสม	3.70	1.07	มาก



ตารางที่ 2 (ต่อ)

ความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร ด้านการบริการบนเครื่องบิน	ระดับความเชื่อมั่น		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
4. การงดให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในระหว่างการปฏิบัติการบิน รวมทั้งห้ามผู้โดยสารรับประทานอาหารและเครื่องดื่มที่นำติดตัวมา	4.35	0.78	มากที่สุด
5. การงดให้บริการหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือแผ่นพับโฆษณาต่าง ๆ สำหรับผู้โดยสาร	4.22	0.81	มากที่สุด
6. การให้ลูกเรือสวมหน้ากากอนามัย อุปกรณ์ป้องกันใบหน้าจากของเหลวติดเชื้อ (face shield) และถุงมือยาง (disposable medical rubber gloves) ตลอดระยะเวลาปฏิบัติการบิน	4.48	0.80	มากที่สุด
7. การฆ่าเชื้อโรค (disinfection) ในห้องโดยสาร (passenger compartment) หลังจากเสร็จสิ้นการปฏิบัติการบิน	4.37	0.81	มากที่สุด
ด้านการบริการบนเครื่องบินโดยรวม	4.33	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านการบริการบนเครื่องบินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นต่อการกำหนดให้ผู้โดยสารสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลาตั้งแต่ขึ้นเครื่องจนออกจากเครื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมา ได้แก่ การติดตามดูแลให้ผู้โดยสารทุกคนสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลาที่อยู่บนเครื่องบิน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 การให้ลูกเรือสวมหน้ากากอนามัย อุปกรณ์ป้องกันใบหน้าจากของเหลวติดเชื้อ (face shield) และถุงมือยาง (disposable medical rubber gloves) ตลอดระยะเวลาปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 การฆ่าเชื้อโรค (disinfection) ในห้องโดยสาร (passenger compartment) หลังจากเสร็จสิ้นการปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 การงดให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในระหว่างการปฏิบัติการบิน รวมทั้งห้ามผู้โดยสารรับประทานอาหารและเครื่องดื่มที่นำติดตัวมา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 การงดให้บริการหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือแผ่นพับโฆษณาต่าง ๆ สำหรับผู้โดยสาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 และการรวมกลุ่มในขณะจัดเก็บสัมภาระในที่เก็บของเหนือศีรษะและการเข้าแถวรอใช้ห้องน้ำในห้องโดยสาร มีการรักษาระยะห่างที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70



ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความคิดเห็นเชิงพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ความคิดเห็นเชิงพฤติกรรม การเดินทางของผู้โดยสาร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ยังคงมีความต้องการเดินทาง แม้ว่าการเดินทางต้องเลื่อนหรือถูกยกเลิกในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	2.91	1.40	ปานกลาง
2. ยังคงเลือกวิธีการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินเมื่อต้องเดินทางระยะไกลในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	3.25	1.41	ปานกลาง
3. อยากจะเดินทางท่องเที่ยวให้มากกว่าที่เคยทำมาก่อน เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดีขึ้นและอยู่ในภาวะปลอดภัย	4.01	1.15	มาก
4. การวางแผนในการเดินทางท่องเที่ยวเปลี่ยนไปในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	3.36	1.17	ปานกลาง
ความคิดเห็นเชิงพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารโดยรวม	3.38	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้โดยสารมีความคิดเห็นเชิงพฤติกรรมการเดินทางภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้โดยสารต้องการเดินทางท่องเที่ยวให้มากกว่าที่เคยทำมาก่อน เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดีขึ้นและอยู่ในภาวะปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.01 รองลงมา ได้แก่ การวางแผนในการเดินทางท่องเที่ยวเปลี่ยนไปในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ตามมาด้วย ยังคงเลือกวิธีการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบินเมื่อต้องเดินทางระยะไกลในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.25 และยังคงมีความต้องการเดินทาง แม้ว่าการเดินทางต้องเลื่อนหรือถูกยกเลิกในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.91

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่าผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน



มีความเชื่อมั่นต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านการบริการภาคพื้น และด้านการบริการบนเครื่องบิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ผู้โดยสารที่มีอายุระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ของการเดินทาง มีความเชื่อมั่นต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้โดยสารที่มีความถี่ในการเดินทางแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านการบริการภาคพื้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบิน มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเชิงพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้แก่ ด้านการบริการภาคพื้น (X1) ($p = .000$) และด้านการบริการบนเครื่องบิน (X2) ($p = .048$) ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 หมายถึง ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารด้านการบริการภาคพื้น (X1) และด้านการบริการบนเครื่องบิน (X2) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเชิงพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้คือ $Y = 0.426 (X1)$ จากสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณดังกล่าว หมายความว่าความเชื่อมั่นของผู้โดยสารด้านการบริการภาคพื้น (X1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเชิงพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.426 หน่วย ดังตารางที่ 4



ตารางที่ 4 สมการถดถอยเชิงพหุของความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเชิงพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	<i>t</i>	<i>p</i>	Collinearity Statistics	
	<i>B</i>	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	0.599	0.289		2.075*	.039		
X1 การบริการภาคพื้น	0.499	0.068	0.426	7.310*	.000	0.548	1.824
X2 การบริการบนเครื่องบิน	0.177	0.089	0.115	1.981*	.048	0.548	1.824

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาปัจจัยตัวแปรอิสระที่ส่งผลกับตัวแปรตามมากที่สุด โดยศึกษาจากค่า Beta ซึ่งเป็นค่าของสัมประสิทธิ์ความถดถอยที่เป็นมาตรฐาน (standardized) แล้ว สรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบิน ที่มีผลมากที่สุดคือ ด้านการบริการภาคพื้น (X1) (Beta = 0.426) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้โดยสารที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง และวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับ อายุ เพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ (2562) ที่ศึกษาการรับรู้และการตระหนักถึงความปลอดภัยในการให้บริการของสายการบินที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบิน: กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยการรับรู้และการตระหนักถึงความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบินไทย และผู้โดยสารที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการเดินทางต่างกัน มีผลต่อการรับรู้และตระหนักถึงความปลอดภัยแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะแต่ละบุคคลย่อมมีความรู้สึกกังวล



ที่ไม่เหมือนกัน จึงส่งผลให้การรับรู้และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความปลอดภัยแตกต่างกัน เช่น บุคคลที่มีสถานภาพการแต่งงานหรือมีครอบครัวแล้ว อาจมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยมากกว่าคนอื่น เนื่องจากต้องกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของตนเองและ ความปลอดภัยของสามี ภรรยา หรือบุตรของตนเองอีกด้วย หรือ บุคคลที่มีรายได้และ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ย่อมมีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล การให้ความสำคัญ และการรับรู้ที่แตกต่าง ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ พัชรียา แก้วชู (ม.ป.ป.) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการท่องเที่ยว แบบ New Normal พบว่าประชากรไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการท่องเที่ยว แบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดโควิด 19 ต่างกัน

2. จากผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการ ของสายการบิน มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นเชิงพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสารภายใต้ สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สอดคล้องกับ Zhang et al. (Online, 2021) ที่พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัดในพฤติกรรมการเดินทางของ ผู้โดยสารสายการบิน เช่น เวลาจองตั๋ว การแบ่งอายุผู้โดยสาร การคืนเงินและการ เปลี่ยนแปลงตั๋ว และเวลามาถึงของผู้โดยสารที่สนามบิน และยังสอดคล้องกับ Gosling, Scott and Hall (Online, 2020) ที่กล่าวว่า บทบาทของการท่องเที่ยวภายในประเทศ จะมีการฟื้นตัวและมีความยืดหยุ่นมากขึ้น ตอบสนองความต้องการด้านพฤติกรรมของ นักท่องเที่ยวในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อธุรกิจจะเปลี่ยนไป สู่การประชุมทางไกลอย่างกว้างขวางมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. สายการบินควรคำนึงถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารภายใต้ สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยเฉพาะด้านการบริการ ภาคพื้น โดยควรตรวจสอบการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ภาคน้อยอย่างเคร่งครัด เช่น การเว้น ระยะห่างในพื้นที่ต่าง ๆ ที่มีจัดไว้ให้ดำเนินกิจกรรม เช่น พื้นที่บริเวณการออกบัตรขึ้นเครื่อง (check-in counter) พื้นที่บริเวณผู้โดยสารรอขึ้นเครื่อง (boarding areas) รวมถึงการ รักษาระยะห่างในการลำเลียงผู้โดยสารขึ้นและลงจากเครื่องบิน ด้วยการเดินเท้า การใช้ รถบัส หรือสะพานเทียบเครื่อง เป็นต้น



2. สายการบินควรให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการ โดยการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยตามมาตรการที่กำหนด การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารมากขึ้น และควรวางแผนการส่งเสริมการตลาดของสายการบินในระยะยาว รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับผู้โดยสารที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กลับมาอยู่ในสภาวะปกติ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรเพิ่มกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการสายการบิน เช่น เส้นทางบินระหว่างประเทศ เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบกับความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อแนวปฏิบัติด้านการบริการของสายการบินภายใต้สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเดินทางโดยสารด้วยเครื่องบิน

บรรณานุกรม

- พัชรียา แก้วชู. (ม.ป.ป.). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดโควิด-19* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMMIS/vlt15-1/6114993619.pdf> [2564, 11 พฤศจิกายน].
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2564). *ระเบียบสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยว่าด้วยแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารสำหรับเส้นทางบินภายในประเทศในระหว่างสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พ.ศ. 2564* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.airports.go.th/upload/download/file_24bf412e8678fe23dd4fae7a165ce602.pdf [2564, 11 พฤศจิกายน].
- หลุทัย คำภา, ฉัตรปรี อยู่เย็น และเมทินี รัชฎารักษ์. (2562). การรับรู้และการตระหนักถึงความปลอดภัยในการให้บริการของสายการบินที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบิน: กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 2(3), หน้า 22-37.
- Cochran, William G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York, NY: John Wiley & Sons.



- Cronbach, Lee J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York, NY: Harper Collins.
- Gossling, Stefan, Scott, Daniel, & Hall, Michael C. (2020). *Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19* (Online). Available: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669582.2020.1758708> [2021, September 1].
- Budd, Thomas, et al. (2021). *An assessment of air passenger confidence a year into the COVID-19 crisis: A segmentation analysis of passengers in Norway* (Online). Available: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S096669232100257X?via%3Dihub> [2021, November 15].
- Zhang, Linfeng, et al. (2021). *The impact of COVID-19 on airline passenger travel behavior: An exploratory analysis on the Chinese aviation market* (Online). Available: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969699721000673?via%3Dihub> [2021, November 15].