



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 19 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน ถึง มิถุนายน 2566

## การศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

### A STUDY OF SERVICE QUALITY AFFECTING THE SATISFACTION OF LOW-COST AIRLINES AFTER THE COVID-19 PANDEMIC SITUATION

สุรพร มุลกณี, เกวลี กระสานต์กุล\*, ธนากร ศรีตนิไชย\*\*

Suraporn Mulkunee, Kewalee Krasankul\*, Tanakon Sritonchai\*\*

อาจารย์ประจำ หลักสูตรการจัดการธุรกิจสายการบิน คณะการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, e-Mail: surapornmul@gmail.com (Corresponding Author)

Lecturer, School of Tourism and Services, University of the Thai Chamber of Commerce,

e-Mail: surapornmul@gmail.com (Corresponding Author)

(Received: 2023, March 17; Revised: 2023, April 13; Accepted: 2023, April 28)

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางบินภายในประเทศ ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางบินภายในประเทศ จำนวน 400 คน ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการจากองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อด้านความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะมิติของสายการบินที่ให้บริการมีมาตรฐานบริการที่คงที่และเป็นที่ยอมรับ รองลงมาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเอาใจใส่อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความการตอบสนองในการให้บริการอยู่ในระดับมากตามลำดับ

\*,\*\*อาจารย์ประจำ หลักสูตรการจัดการธุรกิจสายการบิน คณะการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย,

e-Mail: kewalee\_kra@utcc.ac.th, tanakon\_sri@utcc.ac.th

Lecturer, School of Tourism and Services, University of the Thai Chamber of Commerce,

e-Mail: kewalee\_kra@utcc.ac.th, tanakon\_sri@utcc.ac.th



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 19 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน ถึง มิถุนายน 2566

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, ความพึงพอใจ, สายการบินต้นทุนต่ำ

## ABSTRACT

This quantitative research aimed to study service quality affecting the satisfaction of low-cost airlines after the COVID-19 pandemic situation. The data were collected by using questionnaire from 400 airline passengers, selected by purposive sampling, who travelled and experienced on service of low-cost airline carriers. The data were then analyzed by computer program employing related statistics including frequency distribution, percentage, mean, and standard deviations. The results revealed that from 5 service quality dimensions, the satisfaction level of assurance was at the highest level, especially, the airline service that provided a stable and acceptable service standard, followed by tangible service at the highest level, service reliability at the highest level, empathy at the highest level, and the responsiveness at the high level, respectively.

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction, Low-cost Airline

## บทนำ

ธุรกิจบริการขนส่งทางอากาศมีบทบาทในอุตสาหกรรมโลกและมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก ทั้งนี้การเดินทางด้วยอากาศยานเป็นการเดินทางในระยะทางที่ไกลได้อย่างรวดเร็วถึงจุดหมายปลายทางได้ตามเวลาที่กำหนดและยังเป็นรูปแบบการเดินทางที่ปลอดภัยที่สุด จึงได้รับความนิยมมากขึ้นในทุกภูมิภาคทั่วโลก ด้วยเหตุนี้ทำให้ธุรกิจสายการบินมีการพัฒนาและมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ได้แก่ สายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full Services Airlines) และสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) กระทั่งในช่วง ปี พ.ศ.2562 เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินทั่วโลกได้เผชิญกับวิกฤตครั้งสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการเดินทางทางอากาศโดยตรง เนื่องจากการแพร่ระบาดที่มีระดับความรุนแรงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้อุตสาหกรรมการบินทั่วโลกจำเป็นต้องหยุดให้บริการขนส่งผู้โดยสารในช่วงปีแรกทำให้สายการบินต้องทำการปรับลดจำนวนเที่ยวบิน เส้นทาง ต่อมาในช่วงต้นปี พ.ศ.2565 สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เริ่มลดความรุนแรงลงทำให้ประเทศต่าง ๆ อนุญาตให้สามารถเดินทางระหว่างประเทศได้ สำหรับผู้โดยสารบางกลุ่มที่ได้รับวัคซีนและมีคุณสมบัติในการเดินทางเข้าประเทศที่ทางการระบุไว้เท่านั้น ส่งผลให้ธุรกิจต่าง ๆ ที่อยู่ในอุตสาหกรรมการบินทั่วโลกส่วนใหญ่สามารถเปิดให้บริการ



ขนส่งผู้โดยสารทางอากาศได้อีกครั้ง สำหรับประเทศไทยในระยะแรกยังคงออกมาตรการงดการเดินทางระหว่างประเทศแต่ยังสามารถเดินทางทางอากาศภายในประเทศได้ด้วยจำนวนเที่ยวบินที่จำกัด

จากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้สายการบินปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการโดยเริ่มจากการนั่งเว้นระยะห่างกันบนอากาศยาน มีการแจกอุปกรณ์ทำความสะอาดมือและสิ่งของบนอากาศยาน งดการบริการอาหารบนอากาศยานหรือมีการให้บริการโดยมีการสั่งอาหารล่วงหน้ารวมถึงการตรวจเอกสารการเดินทางเข้าประเทศจึงอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารในจำนวนมาก อย่างไรก็ตามการตัดสินใจของผู้โดยสารมักให้ความสำคัญกับหลากหลายปัจจัยจากการศึกษาของ Biswakarma & Gnawali (2021, p. 2180) พบว่าภายหลังเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผู้โดยสารเส้นทางภายในประเทศของประเทศเนปาลให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นในการให้บริการของสายการบิน ในขณะที่การศึกษาของ Susilo, Abadi, Sahroni & Afif (2022, p. 9) กล่าวว่าคุณภาพของผู้ให้บริการทั้งด้านกายภาพ, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนอง และด้านความเชื่อมั่นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เดินทางด้วยสายการบิน Garuda ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19

ทั้งนี้คุณภาพการบริการหมายถึง การศึกษาถึงความต้องการเพื่อให้การบริการนั้นสามารถตอบสนองผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด โดย Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990, p. 21) ระบุว่าคุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถมองเห็น สัมผัสและจับต้องได้บนเครื่องบิน ได้แก่ ความสะอาดสบายของห้องและที่นั่งโดยสาร ความกว้างของที่นั่งและความกว้างของช่องเหี่ยยขาหน้าที่นั่ง สิ่งบันเทิงต่าง ๆ บนเครื่องบิน การให้บริการอาหารบนเครื่อง และภาพลักษณ์ของลูกเรือที่สามารถมองเห็นได้ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง เที่ยงตรง สม่าเสมอ ได้แก่ ความตรงเวลา การบริการที่ถูกต้อง ความแม่นยำและประสิทธิภาพของของระบบการจองและออกบัตรโดยสาร รวมถึงราคาที่เหมาะสมต่อการบริการ 3) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึงความพร้อม ความเต็มใจที่จะให้บริการและความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามความต้องการและรวดเร็ว รวมถึงความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้โดยสารในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การตอบสนองในกรณีฉุกเฉิน ได้แก่ สัมภาระสูญหาย การยกเลิกเที่ยวบิน 4) ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึงความสามารถในการสร้างความมั่นใจ การสร้างความปลอดภัย การมีความรู้และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ มีความสามารถในการให้บริการอย่างสุภาพ และมีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และ 5) ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึงการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า โดยคำนึงถึงจิตใจและความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของบุคคลเป็นสำคัญ การเข้าถึงความเข้าใจและมีไหวพริบ และความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้การศึกษานวัตคิดของคุณภาพการบริการผ่านการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทางบินภายในประเทศ ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 19 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน ถึง มิถุนายน 2566

ถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับสายการบินเพื่อรักษาและดึงดูดผู้โดยสาร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าเพื่อเป็นข้อมูลให้กับสายการบินนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงเพื่อสร้างความสามารถและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อให้ธุรกิจสายการบินประสบความสำเร็จภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงมากขึ้นภายหลังสถานการณ์โควิด

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางบินภายในประเทศภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรเป็นผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จำนวน 300,080 คน (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, ออนไลน์, 2565) จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 258) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลทั้งหมด 400 คน ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยคณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2565 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ.2566

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางบินภายในประเทศภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการแปลผลโดยใช้สูตรคำนวณค่าพิสัยตามช่วงชั้น (จำนวนคะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด/จำนวนช่วงชั้น มีค่าเท่ากับ .80) จึงกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้ ช่วงคะแนน 4.21-5.00 หมายถึงมากที่สุด ช่วงคะแนน 3.41-4.20 หมายถึงมาก ช่วงคะแนน 2.61-3.40 หมายถึงปานกลาง ช่วงคะแนน 1.81-2.60 หมายถึงน้อย ช่วงคะแนน 1.00-1.80 หมายถึงน้อยที่สุด (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2540, หน้า 27-28)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือตรวจสอบด้วยวิธีตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC) จากการนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน โดยมีค่าความ



สอดคล้องเท่ากับ .96 จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลอง (Try Out) จำนวน 30 คน และนำไปคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาผลการทดสอบแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 และเพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 รองลงมา 21-30 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 ช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 ระดับมัธยมปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.74 และพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

### 2. คุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางบินภายในประเทศภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางบินภายในประเทศ ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการการบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และความเห็นอกเห็นใจ ดังนี้

#### ตารางที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

ความเป็นรูปธรรมของบริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ความสะอาดของห้องโดยสารบนเครื่องบิน	4.55	0.63	มากที่สุด
2. ความสะอาดของห้องน้ำบนเครื่องบิน	4.15	0.62	มาก
3. สภาพแวดล้อมในห้องโดยสารบนเครื่องบิน	4.33	0.65	มากที่สุด



## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความเป็นรูปธรรมของบริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
4. พนักงานบริการบนเครื่องบินมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี	4.42	0.74	มากที่สุด
5. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่พร้อม สะอาด ครบถ้วน	4.26	0.72	มากที่สุด
รวม	4.34	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทางบินภายในประเทศ ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.34, SD=0.67$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของห้องโดยสารบนเครื่องบิน ( $\bar{X}=4.55, SD=0.63$ ) รองลงมาพนักงานบริการบนเครื่องบินมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี ( $\bar{X}=4.42, SD=0.74$ ) และสภาพแวดล้อมในห้องโดยสารบนเครื่องบิน ( $\bar{X}=4.33, SD=0.65$ ) ตามลำดับ

## ตารางที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ด้านความน่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. สายการบินจัดให้บริการเช็คอินและสัมภาระอย่างมีประสิทธิภาพ	4.43	0.69	มากที่สุด
2. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการ	4.45	0.65	มากที่สุด
3. สายการบินมีการให้บริการที่ตรงตามโฆษณา	4.37	0.63	มากที่สุด
4. การบริการของเที่ยวบินมีความตรงต่อเวลา	4.01	0.67	มาก
รวม	4.31	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทางบินภายในประเทศ ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.31, SD=0.66$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญใน ( $\bar{X}=4.45, SD=0.65$ ) รองลงมาด้านการให้บริการสายการบิน



บินจัดให้บริการเช็คอินและสัมภาระอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}=4.43$ ,  $SD=0.69$ ) และสายการบินมีการให้บริการที่ตรงตามโฆษณา ( $\bar{X}=4.37$ ,  $SD=0.63$ ) ตามลำดับ

### ตารางที่ 3 ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

ด้านการตอบสนอง	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.11	0.61	มาก
2. พนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารได้อย่างดี	4.39	0.59	มากที่สุด
3. พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.43	0.68	มากที่สุด
4. พนักงานให้ประสบการณ์ในการเดินทางที่ดี	3.45	0.66	มาก
รวม	4.09	0.63	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านความการตอบสนองในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.09$ ,  $SD=0.63$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.43$ ,  $SD=0.68$ ) รองลงมาพนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารได้อย่างดี ( $\bar{X}=4.39$ ,  $SD=0.59$ ) และพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.11$ ,  $SD=0.61$ ) ตามลำดับ

### ตารางที่ 4 ด้านความเชื่อมั่น (Assurance)

ด้านความเชื่อมั่น	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. สายการบินให้มีความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	4.47	0.62	มากที่สุด
2. มีอุปกรณ์ป้องกันโควิด-19 ระหว่างการเดินทางอย่างครบถ้วนและเพียงพอ	4.30	0.64	มากที่สุด
3. พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน	4.21	0.76	มาก
4. สายการบินมีมาตรฐานบริการที่คงที่และเป็นที่ยอมรับ	4.55	0.72	มากที่สุด
รวม	4.38	0.68	มากที่สุด



จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางบินภายในประเทศภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.38, SD=0.68$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือสายการบินให้มีความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน ( $\bar{X}=4.55, SD=0.72$ ) รองลงมาสายการบินให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยต่างๆ ในด้านการบิน ( $\bar{X}=4.47, SD=0.62$ ) และมีอุปกรณ์ป้องกันโควิด-19 ระหว่างการเดินทางอย่างครบถ้วนและเพียงพอ ( $\bar{X}=4.30, SD=0.64$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)

ด้านความเอาใจใส่	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. พนักงานมีความเอาใจใส่ผู้โดยสาร	4.11	0.68	มาก
2. พนักงานรับฟังความต้องการของผู้โดยสารและแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่	4.43	0.62	มากที่สุด
3. พนักงานสามารถให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสารระหว่างเดินทางได้	4.05	0.67	มาก
4. พนักงานให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารตลอดการเดินทาง	4.41	0.60	มากที่สุด
5. พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.12	0.69	มาก
รวม	4.22	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางบินภายในประเทศภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้านความเอาใจใส่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.22, SD=0.65$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานรับฟังความต้องการของผู้โดยสารและแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่ ( $\bar{X}=4.43, SD=0.62$ ) รองลงมาพนักงานให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารตลอดการเดินทาง ( $\bar{X}=4.41, SD=0.60$ ) และพนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ( $\bar{X}=4.12, SD=0.69$ ) ตามลำดับ

ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการจากองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านความเชื่อมั่นมากที่สุด ( $\bar{X}=4.38, SD=0.68$ ) รองลงมาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}=4.35, SD=0.67$ ) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.31, SD=0.66$ ) ด้านความเอาใจใส่ ( $\bar{X}=4.22, SD=0.62$ ) และด้านความการตอบสนองในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.09, SD=0.63$ ) ตามลำดับ



## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาศึกษาคุณภาพบริการของสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางบินภายในประเทศภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นเป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ Biswakarma & Gnawali (2021, pp. 2180-2181) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศของประเทศไทยในระหว่างการแพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่าผู้โดยสารที่กลับมาเดินทางอีกครั้งหลังมีนโยบายกลับมาให้บริการด้านการบินในประเทศอีกครั้งให้ความสำคัญด้านความเชื่อมั่นมากที่สุด และยังสอดคล้องกับ อานนท์ จันจิตร และไพฑูริย์ มนต์พานทอง (2564, หน้า 243) ที่กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสารเป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากการเดินทางด้วยเครื่องบินจำเป็นต้องให้ความสำคัญของการเดินทางเป็นประเด็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ผู้โดยสารจึงมีระดับความสำคัญต่อการให้บริการในด้านการให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด โดยสายการบินต้นทุนต่ำต่างๆ ที่ให้บริการมีการบริการที่ดีตามมาตรฐานการบินที่ได้กำหนดให้ทุกสายการบินต้องมีระบบการจัดการความปลอดภัยทางการบิน (Safety Management System) ตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ได้แก่ มาตรฐานเครื่องบินที่ให้บริการระบบความปลอดภัยในเครื่องบิน การให้ความสำคัญในการซ่อมบำรุงเครื่องบิน เครื่องยนต์ของเครื่องบินและส่วนประกอบของเครื่องบิน (สำนักงานการบินพลเรือน, ออนไลน์, 2561) แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับ Saha & Theingi (2009, pp. 364-365) ที่ระบุว่าความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารชาวไทยในสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจมากที่สุด

ในขณะที่ความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจรองลงมาในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ซึ่งการบริการที่น่าเสนอเป็นรูปธรรมนั้นผู้โดยสารสามารถมองเห็น สัมผัสและรับรู้ถึงการบริการนั้นได้ชัดเจนมากขึ้น ทั้งนี้จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าความสะอาดของห้องโดยสารบนเครื่องบินเป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ Hassan & Salem (2021, p. 12) ที่ระบุว่าปัจจัยด้านความสะอาดในห้องโดยสารเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคุณภาพการบริการของสายการบินราคาประหยัดที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสายการบิน ความพึงพอใจรวมถึงความภักดีต่อสายการบินด้วย นอกจากนี้ผลการศึกษาายังแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจต่อพนักงานบริการบนเครื่องบินที่มีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดีเป็นปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกสายการบินต้นสายการบินต้นทุนต่ำในการเดินทางเช่นเดียวกัน โดยการสร้างภาพลักษณ์และบุคลิกภาพของพนักงานบริการบนเครื่องบินเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่สามารถสร้างความแตกต่างให้กับสายการบินสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารได้ (ณภัทร หงษ์วงษ์, 2562, หน้า 21)



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 19 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน ถึง มิถุนายน 2566

สำหรับด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการผลการศึกษาศึกษาแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยการบริการการตั้งแต่การต้อนรับจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การบอกทางไปยังตำแหน่งที่นั่งให้กับผู้โดยสาร การสัทธิการใช้อุปกรณ์ การแนะนำคู่มือความปลอดภัย รวมถึงการแนะนำและให้ข้อมูลต่าง ๆ บนเที่ยวบิน ทั้งนี้การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญนั้นจะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับสายการบินนำไปสู่ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ (อานนท์ จันจิตร และไพฑูรย์ มนต์พานทอง, 2564, หน้า 246) ด้านความเอาใจใส่ในมิติของพนักงานรับฟังความต้องการของผู้โดยสารและแก้ปัญหาได้อย่างเต็มใจเป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับ รพีพร ต้นจ้อย (2565, หน้า 39) ที่กล่าวว่าทำให้การบริการอย่างทันท่วงที่เป็นปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพของสายการบินของผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางในช่วงการระบาดของโควิด-19

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในมิติของการสร้างความเชื่อมั่นในการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำในภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้วยการสร้างและนำเสนอภาพลักษณ์ความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน รวมถึงการจัดให้มีมาตรฐานบริการที่คงที่และเป็นที่ยอมรับเพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ รวมถึงเพื่อสร้างความสามารถและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อให้ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเพิ่มเติมในมิติคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สายการบินเต็มรูปแบบ (Full Services) เพื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สายการบินต้นทุนต่ำ

## บรรณานุกรม

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2540). *การวิเคราะห์สถิติ:สถิติเพื่อการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณภัทร หงษาวงศ์. (2562). บุคลิกภาพและการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 16(74), หน้า 20-26.



รพีพร ตันจ้อย. (2565). คุณภาพการบริการของสายการบินที่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 18(3), หน้า 34-46.

สำนักงานการบินพลเรือน. (2561). *แผนรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ* (ออนไลน์).

เข้าถึงได้จาก: <https://corporate.airportthai.co.th/storage/2021/03/1.7.8->

<https://corporate.airportthai.co.th/storage/2021/03/1.7.8-%E0%B9%81%E0%B8%9C%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%9B%E0%B8%A5%E0%B8%AD%E0%B8%94%E0%B8%A0%E0%B8%B1%E0%B8%A2%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%A5%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%99%E0%B9%81%E0%B8%AB%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%95%E0%B8%B4>-TH.pdf [2565, 20 สิงหาคม].

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2565). *สถิติสดม.* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

[https://www.immigration.go.th/?page\\_id=1564](https://www.immigration.go.th/?page_id=1564) [2565, 12 ตุลาคม].

อานนท์ จันจิตร และไพฑูรย์ มนต์พานทอง. (2564). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 15(2), หน้า 236-250.

Biswakarma, G., & Gnawali, A. (2021). Service quality of domestic airlines in the face of COVID-19 in Nepal. *International Journal of Scientific Research and Management*, 9(2), pp. 2172-2183.

Hassan, T. H., & Salem, A. E. (2021). Impact of service quality of low-cost carriers on airline image and consumers' satisfaction and loyalty during the COVID-19 outbreak. *International journal of environmental research and public health*, 19(1), pp. 1-16.

Saha, G. C., & Theingi. (2009). Service quality, satisfaction, and behavioural intentions: A study of low-cost airline carriers in Thailand. *Managing Service Quality: an international journal*, 19(3), pp. 350-372.

Susilo, A., Abadi, M. K. R., Sahroni, A., & Afif, M. (2022). The Influence of Service Quality towards Customer Satisfaction on Garuda Airline of Yogyakarta International Airport on Pandemic Covid-19. *Al Tijarah*, 8(1), pp. 1-14.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 19 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน ถึง มิถุนายน 2566

Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis-3*. Florida, University of Florida.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Simon and Schuster.