



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน 2568

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา
ระยอง-พัทยา ของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำ
SATISFACTION OF SERVICE QUALITY OF INTERNATIONAL FAMILY
PASSENGERS AFFECTING REVISIT AT U-TAPAO RAYONG-PATTAYA
INTERNATIONAL AIRPORT

เกวลี กระสานต์กุล*, ธนากร ศรีตนิไชย

Kewalee Krasantikul*, Tanakon Sritonchai

หลักสูตรการจัดการธุรกิจสายการบิน คณะการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Aviation Business Management, School of Tourism and Services,

University of the Thai Chamber of Commerce

*Corresponding Author e-Mail: kewalee_kra@utcc.ac.th

(Received: 2025, February 18; Revised: 2025, May 16; Accepted: 2025, May 30)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา จำนวน 400 คน ด้วยการสุ่มแบบสะดวก มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด

ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมากที่สุด รองลงมาด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการน้อยที่สุด ทั้งนี้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ของด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการไม่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำ



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน 2568

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ; การกลับมาใช้ซ้ำ; ทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา

ABSTRACT

This study aimed to study the satisfaction with service quality among international family passengers and its influence on their intention to revisit U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport. A quantitative research methodology was adopted, with data collected from 400 family tourists who utilized the airport's services. Convenience sampling was employed, and structured questionnaires were used as the primary data collection tool. The data were analyzed using statistical methods including frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and Enter regression analysis. The findings indicated that international family tourists were most satisfied with the airport's service quality in terms of reliability and trustworthiness, followed by assurance, responsiveness, and empathy. Conversely, the lowest satisfaction levels were associated with the tangibility of services. Moreover, the results demonstrated that reliability and trustworthiness, along with empathy, had a statistically significant influence on passengers' intention to reuse the service. In contrast, tangibility, responsiveness, and assurance did not exhibit a significant impact on revisit intention.

Keywords: service quality; revisit; U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport

บทนำ

ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา (U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport) เป็นท่าอากาศยานที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 3 รองจากท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา, ออนไลน์, 2567) เป็นท่าอากาศยานเชิงพาณิชย์หลักแห่งที่ 3 เชื่อมโยงกับ 2 ท่าอากาศยานหลักในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง บริหารงานโดยกองทัพเรือไทยที่ได้กำหนดให้สามารถใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงการทหารและเชิงพาณิชย์อย่างสมดุล ภายใต้แนวคิด one airport, two mission รวมถึงมีการกำหนดแนวทางการเชื่อมโยงระบบคมนาคมขนส่งทางรถไฟ (airport link) เชื่อมต่อระหว่าง 3 ท่าอากาศยานคือ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองและท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา เพื่อรองรับการขยายตัวของคมนาคมทางอากาศในอนาคต (ณัฐพงศ์ พันธุ์ไชย, ออนไลน์, 2559)



จากข้อมูลของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาะระยอง-พัทยา (ออนไลน์, 2567) แสดงให้เห็นถึงจำนวนของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาะ ระยอง-พัทยา พบว่ามีจำนวนผู้โดยสารที่ไม่แน่นอนตั้งแต่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยในปี ค.ศ.2019 มีจำนวนผู้โดยสารสูงถึง 1,890,000 คน และลดลงในปี ค.ศ.2020 เหลือเพียง 972,900 คน ในปี ค.ศ.2021 มีจำนวนผู้โดยสาร 136,330 คน ในปี ค.ศ.2022 มีจำนวนผู้โดยสาร 63,2100 คน และเพิ่มสูงขึ้นอีกครั้งในปี ค.ศ.2023 ที่มีผู้โดยสารถึงจำนวน 447,340 คน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงสัญชาติของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาะ ระยอง-พัทยา ในปี ค.ศ.2017 พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ 3 อันดับ คือสัญชาติจีนมากที่สุดสูงถึง 20,853 คน รองลงมาสัญชาติรัสเซีย จำนวน 17,002 คน สัญชาติมาเลเซีย จำนวน 1,482 คน จากข้อมูลข้างต้นที่แสดงให้เห็นถึงจำนวนผู้โดยสารที่กลับมาเพิ่มขึ้นอีกครั้ง เนื่องจากการเปิดให้บริการอาคารผู้โดยสารหลังใหม่ (terminal 2) ประกอบกับแผนปฏิบัติการการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง อันเป็นภูมิภาคที่ตั้งของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาะ ระยอง-พัทยา สู่การเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวประเภทครอบครัว (family destination) (สำนักงานคณะกรรมการ นโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, ออนไลน์, 2561) จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะต้องศึกษาถึงพฤติกรรมเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้โดยสารเพื่อให้การบริการนั้นสามารถตอบสนองผู้รับบริการให้ได้รับคุณภาพการบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากคุณภาพการบริการส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำและการบอกต่อของนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉพาะกลุ่มครอบครัว

จากการศึกษาของ Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990, p. 21) ที่ศึกษาและพัฒนามิติการประเมินคุณภาพการบริการจากการนำไปวิจัยกับธุรกิจต่าง ๆ และถูกนำมาทดสอบซ้ำจนพบว่าสามารถรวมเกณฑ์การประเมินจาก 10 ด้านให้เหลือเพียง 5 ด้าน เรียกว่า SERVQUAL ได้โดยที่มิติของเกณฑ์การประเมินยังสัมพันธ์กันและครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึงลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานที่ปรากฏให้เห็นและสามารถจับต้องได้ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการทั้งในเรื่องของความถูกต้อง 3) การตอบสนองความต้องการ หมายถึงความพร้อมที่จะให้บริการ การให้บริการด้วยความตั้งใจ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และ 5) ความเห็นอกเห็นใจ

จากการทบทวนงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องยังพบว่า การศึกษาคุณภาพการบริการในมิติรายด้านกับการกลับมาใช้ซ้ำโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวยังมีจำนวนไม่มากนัก ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาะ ระยอง-พัทยา ของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาะ ระยอง-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ ลดช่องว่างของคุณภาพการบริการที่นำไปสู่ความพึงพอใจ โดยคุณภาพการบริการของ



ท่าอากาศยานมีความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติประเภทครอบครัวที่ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ และความพึงพอใจดังกล่าวจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการซ้ำรวมถึงการแนะนำบริการต่อผู้อื่น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารเพื่อให้ทราบความต้องการที่หลากหลาย เพื่อเป็นข้อมูลให้กับท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภานำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพเพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงเพื่อสร้างความสามารถและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างเหมาะสม และพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยให้มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

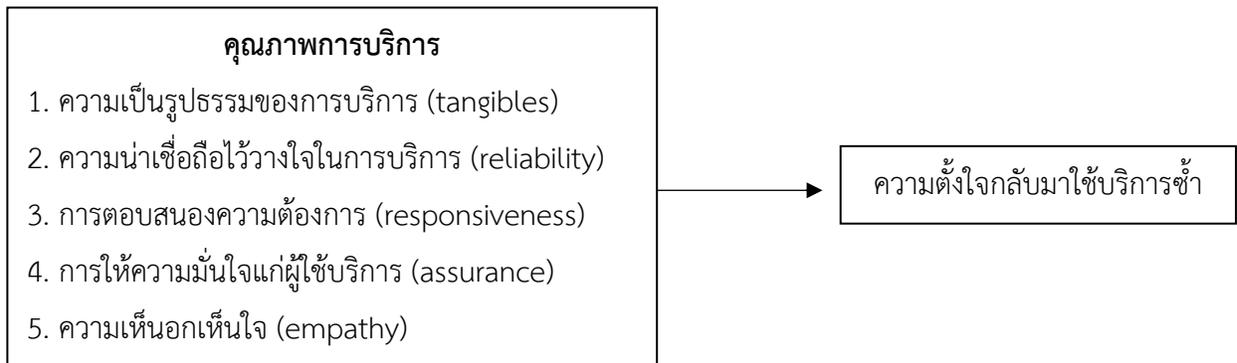
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติ อุตะเภา ระยอง-พัทยา ของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัว
2. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติ อุตะเภา ระยอง-พัทยา
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่มีต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัว

สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้โดยสารนานาชาติที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา จำนวน 447,340 คน (ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา, ออนไลน์, 2567) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 258) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลทั้งหมด จำนวน 400 คน ด้วยการสุ่มแบบสะดวก (convenient sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร มีลักษณะข้อคำถามแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา และส่วนที่ 3 การกลับมาใช้ซ้ำของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ 5 หมายถึงมากที่สุด 4 หมายถึงมาก 3 หมายถึงปานกลาง 2 หมายถึงน้อย และ 1 หมายถึงน้อยที่สุด ในการแปลความหมายของคะแนนใช้หลักเกณฑ์ในการแปลผล โดยใช้สูตรคำนวณค่าพิสัยตามช่วงชั้น (จำนวนคะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด/จำนวนช่วงชั้น มีค่า=.80) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2540, หน้า 27-28) ตรวจสอบด้วยวิธีตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC) จากการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน โดยมีค่าความสอดคล้องได้เท่ากับ .95 จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลอง (try out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น จำนวน 30 คน และนำไปคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น=.87

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลที่ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยาระหว่างเดือนพฤษภาคม-พฤศจิกายน พ.ศ.2567

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) สถิติอ้างอิง คือการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (multiple regression analysis) มีวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (enter regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้ก่อนการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระไม่สัมพันธ์กัน โดยใช้ค่า tolerance และ VIF หาก tolerance พบว่าตัวแปรทุกตัวไม่มีค่าใกล้ศูนย์ (>0.5) และค่า VIF ทุกตัวมีค่าน้อยกว่า ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.70 รองลงมาเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน



มากที่สุด 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมา 21-30 ปี น้อยกว่า 20 ปี 41-50 ปี มีค่าร้อยละ 23.30, 9.30 และ 8.30 ตามลำดับ อายุระหว่าง 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 เท่ากัน ด้านสัญชาติส่วนใหญ่เป็นผู้มีสัญชาติจีน จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 รองลงมาผู้มีสัญชาติรัสเซีย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 สัญชาติออสเตรเลีย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 สัญชาติอังกฤษ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 สัญชาติลาวและเยอรมัน จำนวนชาติละ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 สัญชาติบังคลาเทศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 สัญชาติอินเดีย ฝรั่งเศส และเกาหลีใต้ จำนวนชาติละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และสัญชาติญี่ปุ่น 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 มีอาชีพพนักงานเอกชนหรือรับราชการมากที่สุด จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมานักเรียน/นักศึกษา จำนวน 73 คน ร้อยละ 18.30 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 และผู้ที่เกษียณแล้ว จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.45	0.51	มากที่สุด
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
3. การตอบสนองความต้องการ	4.63	0.47	มากที่สุด
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	4.70	0.47	มากที่สุด
5. ความเห็นอกเห็นใจ	4.57	0.65	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.63	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.63, SD=0.40$) เป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมากที่สุด ($\bar{X}=4.80, SD=0.40$) รองลงมาคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X}=4.70, SD=0.47$) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}=4.63, SD=0.47$) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X}=4.57, SD=0.65$) ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการน้อยที่สุด ($\bar{X}=4.45, SD=0.51$) อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน



ตารางที่ 2 การกลับมาใช้ซ้ำของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
กลุ่มครอบครัว

การกลับมาใช้ซ้ำ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ความความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการท่าอากาศยานฯ ซ้ำ	4.50	0.64	มากที่สุด
2. การจะกลับมาใช้บริการท่าอากาศยานฯ บ่อยขึ้น	4.41	0.70	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.46	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าการกลับมาใช้ซ้ำของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัว ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.46, SD=0.63$) เป็นรายด้าน ดังนี้ ความความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ซ้ำมากที่สุด ($\bar{X}=4.50, SD=0.64$) รองลงมาการจะกลับมาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา บ่อยขึ้น ($\bar{X}=4.41, SD=0.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา
ของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำ

คุณภาพการบริการ	Unstandardized		Standardized	t	p
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	β		
(ค่าคงที่)	2.03	0.73		3.05	.00
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.03	0.08	0.02	0.38	.70
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	0.49	0.08	0.27	6.24*	.00
3. การตอบสนองความต้องการ	0.15	0.10	0.09	1.54	.12
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	0.13	0.09	0.08	1.36	.17
5. ความเห็นอกเห็นใจ	0.40	0.05	0.37	7.74*	.00

$R=0.687, R^2=0.472, Adjust R^2=0.465, F=69.59^*, p=.00$

* $p<.05$



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน 2568

จากตารางที่ 3 พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และ ความเห็นอกเห็นใจ มีความสัมพันธ์ในภาพรวมกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัว ในระดับสูงหรือมีความสัมพันธ์มาก ($R=0.687$) และสามารถอธิบายตัวแปรการกลับมาใช้บริการซ้ำได้ร้อยละ 47 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่ได้มีอิทธิพลต่อ การกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ($\beta=0.02, p=.70$) ดังนั้นเมื่อกลุ่มนักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเพิ่มขึ้นจึงไม่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัว

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีอิทธิพลต่อ การกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ($\beta=0.27, p=.00$) ดังนั้นเมื่อกลุ่มนักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้น

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่ได้มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ($\beta=0.09, p=.12$) ดังนั้นเมื่อกลุ่มนักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ด้านการตอบสนองความต้องการเพิ่มขึ้นจึงไม่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัว

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ไม่ได้มีอิทธิพลต่อ การกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ($\beta=0.08, p=.17$) ดังนั้นเมื่อกลุ่มนักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นจึงไม่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัว

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ด้านความเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลต่อ การกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ($\beta=0.37, p=.00$) ดังนั้นเมื่อกลุ่มนักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ด้าน



ความเห็นอกเห็นใจเพิ่มขึ้นส่งผลให้นักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้น

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมากที่สุด สอดคล้องกับ Zeithaml, Berry & Parasuraman (1990, p. 21) ซึ่งกล่าวว่าความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับแนวคิดคุณภาพบริการเนื่องจากลูกค้าจะมีความคาดหวังเป็นอย่างสูงว่าจะได้รับการบริการที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถไว้วางใจได้ ทั้งนี้จากผลการศึกษาด้านภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวมีความพึงพอใจในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ สอดคล้องกับ รพีพร ต้นจ้อย (2565, หน้า 39) ที่กล่าวว่าทำให้การบริการอย่างทันท่วงที่เป็นปัจจัยด้านความเห็นอกเห็นใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพของสายการบินของผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางในช่วงการระบาดของโควิด-19 ในด้านผลการศึกษาด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการน้อยที่สุด สอดคล้องกับ นภกช หอมสุวรรณ และสิทธิโชค สินรัตน์ (2560, หน้า 1145) พบว่าผู้โดยสารประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ในด้านสภาพแวดล้อมหรือความเป็นรูปธรรมของการบริการน้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา ของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัวที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำ พบว่าความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัว สอดคล้องกับ Park, Robertson & Wu (2004, pp. 437-438) ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้โดยสารมีอิทธิพลในทางบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการ (behavioral intentions) เช่น การกลับมาใช้บริการซ้ำรวมถึงการบอกต่อของผู้โดยสารนานาชาติในประเทศเกาหลีใต้ และเป็นไปตามทฤษฎีของ Oliver (1980, pp. 460-469 อ้างถึงใน ศรีณย์กร อัครนนท์จิรเมธ, 2558, หน้า 96-98) กล่าวว่า การกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการซ้ำเกิดจากประสบการณ์การใช้สินค้าหรือรับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้เกิดทัศนคติเชิงบวกทำให้ผู้บริโภคกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการซ้ำ นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ นันทพร กุดหินนอก (2557, หน้า 5) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการโรงแรม 5 ดาวซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความ



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน 2568

เอาใจใส่และด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภา ระยอง-พัทยา ให้มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และความเห็นอกเห็นใจซึ่งเป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำและการบอกต่อของนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มครอบครัว โดยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการบริหารจัดการท่าอากาศยานยกระดับคุณภาพการบริการผ่านการพัฒนาระบบบริการให้ตรงต่อเวลา ถูกต้อง เชื่อถือได้ ฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะการสื่อสารที่ดี ใส่ใจ เข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้โดยสารครอบครัวต่างชาติ รวมถึงสร้างบรรยากาศบริการที่อบอุ่น และเป็นมิตร เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มครอบครัวที่อาจมีเด็ก ผู้สูงอายุหรือผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวไทยกลุ่มครอบครัวที่ใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติ อุตะเภา ระยอง-พัทยา เพื่อเปรียบเทียบความคล้ายคลึงหรือแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานแห่งนี้ และศึกษาโดยใช้ทฤษฎีอื่น ๆ เช่น ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ในการประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสารเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมากขึ้น

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2540). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สำนักพิมพ์

แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภา ระยอง-พัทยา. (2567). สถิติการขนส่งทางอากาศ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://www.utapao.com/corporate/th/about-us/traffic-statistics> [2567, 30 เมษายน].

นภกช หอมสุวรรณ และสิทธิโชค สินรัตน์. (2560). การประเมินคุณภาพการบริการ กรณีศึกษาท่าอากาศยาน

นานาชาติอุตะเภา ระยอง-พัทยา. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 5 “งาน*

วิชาการรับใช้สังคม” (หน้า 1135–1146) มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. สมุทรปราการ:

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน 2568

นันทพร กุดหินนอก. (2557). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

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

ศรัณย์กร อัครนนท์จิระเมธ. (2558). **อิทธิพลของมูลค่าที่รับรู้ และคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ Fitness แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2561). **แผนปฏิบัติการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: www.eeco.or.th/web-upload/filecenter/untitled%20folder/EEC010.pdf [2567, เมษายน 30].

Park, J.-W., Robertson, R., & Wu, C.-L. (2004). The effect of airline service quality on passengers' behavioural intentions: a Korean case study. *Journal of Air Transport Management*, 10(6), pp. 435-439.

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

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