

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานในท่าอากาศยาน
กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
FACTORS AFFECTING THE SERVICE QUALITY OF AIRPORT
EMPLOYEES, CASE STUDY SUVARNABHUMI
INTERNATIONAL AIRPORT



¹วิชณ อุทยานิก และ ²ธงชัย จีระดิษฐ์

¹Wissanu Uttayanik and ²Thongchai Jeeradist

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ประเทศไทย

Aviation Personnel Development Institute Kasem Bundit University, Thailand

¹vissanu2540@gmail.com, ²Thongchai.jee@kbu.ac.th

Received: May 23, 2023; **Revised:** June 23, 2024; **Accepted:** August 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานในท่าอากาศยานด้วยกรณีศึกษาจาก ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ รวมถึงศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ด้านพฤติกรรมของผู้ที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการท่าอากาศยาน 7 ครั้งขึ้นไป เดินทางมาท่าอากาศยานโดยรถส่วนตัวและใช้บริการจอดรถภายในอาคารจอดรถ ความเห็นด้านสาธารณูปโภคได้แก่ห้องน้ำในท่าอากาศยานควรจะมีความสะดวก ถูกสุขอนามัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานส่วนใหญ่ใช้บันไดเลื่อน

¹ นักศึกษา, สาขาการจัดการการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

² อาจารย์ ดร. สาขาการจัดการการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวจะมีความแข็งแรงวางสัมภาระได้ การเลือกซื้ออาหารระหว่างรอขึ้น-ลงเครื่องบินโดยสาร ณ ท่าอากาศยาน ส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีราคาอาหารที่ 101-150 บาท การเลือกใช้สิ่งอำนวยความสะดวก จุดบริการอินเทอร์เน็ต ไวไฟ และผลการศึกษาของความพึงพอใจของผู้โดยสารแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ทั้ง 5 ด้านมีแปรผลอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานผู้ให้บริการในท่าอากาศยานพบว่า ความเห็นด้านปัจจัยคุณภาพบริการของพนักงานท่าอากาศยานแนวทางการพัฒนาท่าอากาศยานส่วนใหญ่ให้คำแนะนำไปที่การบริหารจัดการส่วนหลังบ้าน และการอบรมปัจจุบันมี 7 หัวข้อสำหรับพนักงานเข้าใหม่ได้แก่ 1. Dangerous Goods 2. General Safety In Work Case 3. SMS 4. Human factor 5. Aviation security Awareness 6. Airside Safety 7. PDPA และยังแนะนำให้เพิ่มหัวข้อแนะนำอื่นๆ เช่น หัวข้อด้านการพัฒนาบุคลิกภาพของตัวผู้ให้บริการ การฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของแต่ละแผนก บทเรียนของการอบรม รวมไปถึงเนื้อหาให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น ส่วนอื่นๆ บริษัทมีการบริหารจัดการค่อนข้างดีอยู่แล้ว

คำสำคัญ: ปัจจัย; คุณภาพการบริการ; พนักงานในท่าอากาศยาน

Abstract

The purpose of this research is to study the factors affecting the service quality of airport employees through a case study conducted at Suvarnabhumi International Airport, including an examination of the behavior and needs of service users at the airport. The quantitative research results revealed that the majority of respondents were female, aged between 30-39 years, with a bachelor's degree education, and employed in private companies with an average monthly income ranging from 20,001 to 30,000 baht. Regarding airport usage behavior, most respondents reported using the airport 7 times or more, typically arriving by private car and utilizing parking services within the parking building. Comments on airport facilities indicated a preference for clean and hygienic bathrooms, widespread usage of escalators, and sturdy resting facilities capable of accommodating luggage. Regarding food choices, most respondents preferred items priced between 101-150 baht. Additionally, the study of passenger satisfaction was segmented into 5 areas, all of which exhibited a high level of variation. Qualitative research findings from in-depth interviews with airport service employees revealed that airport staff prioritize back-end management in their considerations of service quality

factors. Current employee training covers 7 topics for new employees, including Dangerous Goods, General Safety in Work Cases, SMS, Human Factors, Aviation Security Awareness, Airside Safety, and PDPA compliance. It was also recommended to include additional topics such as personality development for service providers, equipment-specific training for each department, and enhancing training content to make it more engaging. Overall, other aspects of the company were found to be well managed.

Keywords: Factors; Service Quality; Airport Staff

บทนำ

กิจการการขนส่งทางอากาศมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ช่วยให้ ผู้รับบริการด้วยการขนส่งทางอากาศใช้ระยะเวลาในการเดินทางเร็วขึ้นหรือการขนส่งสินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศได้รวดเร็วใช้เวลาน้อยกว่าการขนส่งประเภทอื่น จึงส่งผลดีต่อการพัฒนา ธุรกิจและส่งเสริมการสร้างเศรษฐกิจทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ (ธนากร ตริธรรณภูมิ, 2560) ประกอบกับประเทศไทยเป็นประเทศที่มีวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจมีศักยภาพ ดึงดูดการเดินทางของนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก โดยคาดการณ์หลังจากสถานการณ์แพร่ ระบาดของโรคโควิด 19 ฟื้นคลคลายและมีแนวโน้มดีขึ้น จะส่งผลให้จำนวนการเดินทางของผู้โดยสาร ที่เป็นนักท่องเที่ยวและผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อการติดต่อทางธุรกิจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้อัตรา ก็ใช้บริการท่าอากาศยานเพิ่มมากขึ้นตามอัตราส่วนด้วย

ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทย มีปริมาณการ ใช้บริการผู้โดยสาร และเที่ยวบินที่มากขึ้นจากเดิมที่ผ่านมาในช่วงปี พ.ศ. 2563 เกิดการแพร่ระบาดของ โรคโควิด 19 จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการจะลดลงกว่า 66.09% เมื่อสถานการณ์ดีขึ้นความ ต้องการใช้บริการจากท่าอากาศยานค่อยๆ ปรับตัวสูงขึ้นและคาดว่าปริมาณผู้ให้บริการจากท่า อากาศยานเริ่มกลับมาสู่สถานการณ์ปกติและมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมในอนาคต

จากข้อมูลคาดการณ์ความต้องการในการใช้บริการท่าอากาศยานของผู้ใช้บริการ มี แนวโน้มมากกว่าจำนวนที่ท่าอากาศยานสามารถรองรับได้หลังจากโรคระบาดโควิดดังกล่าว ถึงแม้ จะมีการปรับปรุงท่าอากาศยานแล้วก็ตาม จำนวนผู้ให้บริการก็มีแนวโน้มที่สูงกว่าการให้บริการอยู่ อีกมาก ซึ่งทำให้เกิดความหนาแน่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานในอนาคต ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานในท่าอากาศยาน โดยทำกรณีศึกษา ท่า

อากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เพื่อประสิทธิภาพการให้บริการ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการตรงตามความต้องการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานในท่าอากาศยานกรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
- เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในอนาคต
- เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการของพนักงานในท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 74,111,671 คน (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2566) และพนักงานที่ให้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานจำนวน 400 คน

กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคระบาด แนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 แบบสอบถาม เพื่อการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และ แนวคิดด้านคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน

ส่วนที่ 2 ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ จำนวนครั้งในการใช้บริการท่าอากาศยาน, ความสะอาดภายในท่าอากาศยาน, ความรวดเร็วในการให้บริการ, ความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือของพนักงาน, ทักษะการสื่อสารด้านภาษา, การตรวจวัดอุณหภูมิในการควบคุมโรค, การให้บริการจุดตรวจร่างกาย, การให้บริการที่จอดรถ, การให้บริการด้านการขนส่งสาธารณะ, การให้บริการจุดประชาสัมพันธ์ และการให้บริการด้านการป้องกันและควบคุมโรค

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะ หรือมีความคิดนอกเหนือจากข้อคำถามที่กำหนด

3.2 แบบสัมภาษณ์ เพื่อการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และได้มีการกำหนดแบบสัมภาษณ์ โดยมีคำถามดังนี้ (1) ปัจจุบันการฝึกอบรมของ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างไรบ้าง (2) จากการอบรมท่านคิดว่ามีด้านใดที่ควรพัฒนามากยิ่งขึ้น (3) ท่านมีข้อเสนอใดที่อยากปรับปรุงการบริการใดในท่าอากาศยาน ที่ควรจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น (4) หากเกิดโรคระบาดที่เกิดขึ้นในอนาคต ควรจะมีวิธีการจัดการอย่างไร และ (5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงท่าอากาศยาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบไปด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิง อนุมาน (Inferential Statistics) คือ สถิติ Chi-square และ Pearson Correlation coefficient เพื่อหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปร (Pearson Product-moment Correlation coefficient) ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับประสิทธิผล ของคุณภาพการบริการของผู้โดยสาร และหาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลกับประสิทธิผลของการของคุณภาพการบริการ โดยกำหนดความเชื่อมั่นระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปใช้เกณฑ์ดังนี้ (Hinkle D. E. 1998,118 อ้างถึงใน พิรินทร์ พัวเจริญ, 2561)

ผลการวิจัย

1. ด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 162 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 252 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 112 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท

2. ด้านพฤติกรรมของผู้ที่ใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการทำอากาศยาน 7 ครั้งขึ้นไป จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาใช้บริการทำอากาศยาน 1-2 ครั้ง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาทำอากาศยานโดยรถส่วนตัว จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาใช้รถแท็กซี่ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 รองลงมาใช้รถเช่า จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 รองลงมาใช้รถรับจ้าง (วินมอเตอร์ไซด์, รถตู้, รถตุ๊ก ๆ) จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 รองลงมาใช้รถสิบล้อ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจุดจอดรถบริเวณภายในอาคารจอดรถ 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมาใช้บริการจุดจอดรถบริเวณประตูทางออก จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาใช้บริการจุดจอดภายนอกอาคารจอดรถ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และใช้บริการจุดจอดรถใกล้ป้อมยาม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชอบคุณลักษณะห้องน้ำในทำอากาศยานควรจะมีความสะดวก ถูกสุขลักษณะ จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 รองลงมาควรมีลักษณะโปร่ง ระบายอากาศดี จำนวน 212 คน รองลงมาควรมีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุหรือ คนพิการ จำนวน 195 คิดเป็นร้อยละ 48.75 รองลงมาควรมีสุขภัณฑ์ที่พร้อมใช้งาน จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาควรมีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมาควรมีพนักงานบริการอยู่ในห้องน้ำ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และควรมีคำแนะนำการใช้งาน จำนวน 25 คิดเป็นร้อยละ 6.25 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในทำอากาศยานส่วนใหญ่ใช้บันไดเลื่อน จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0 รองลงมาใช้ลิฟต์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และใช้บันได จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชอบลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวควรมีความแข็งแรงวางสัมภาระได้ จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาควรมีโต๊ะเบาะนุ่ม จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาควรมีช่วงนั่งกว้าง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกซื้ออาหารแบบใดระหว่างรอขึ้น-ลงเครื่องบินโดยสาร ณ ทำอากาศยาน ส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีราคาอาหารที่ 101-150 บาทบาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาราคา

151-200 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาราคา 51-100 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 รองลงมาราคา 50 บาทหรือน้อยกว่า จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 รองลงมาไม่จำกัดราคาจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และราคามากกว่า 200 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต ไลฟ์ จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมาจุดบริการตู้เอทีเอ็ม จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาบริการชาร์ตแบตเตอรี่มือถือ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 สรุปได้ดังตารางที่ 1 ดังตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ตารางสรุปการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	สถิติ	ผลการทดสอบ
เพศ	พฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	T-test	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
อายุ	พฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	F-test	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ระดับการศึกษา	พฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	F-test	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
อาชีพ	พฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	F-test	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
รายได้	พฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	F-test	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3. ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเรื่องความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.950$) ความคิดเห็นเรื่องความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 1.174$) ความคิดเห็นเรื่องความพึงพอใจด้านการสนองความต้องการของลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.561$) ความคิดเห็นเรื่องด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.66$, $SD=0.897$) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ความคิดเห็นเรื่องความพึงพอใจด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.78$, $SD=0.557$) สรุปได้ดังตารางที่ 2 ดังตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	สถิติ	ผลการทดสอบ
เพศ	ความพึงพอใจของคุณภาพการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	T-test	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
อายุ	ความพึงพอใจของคุณภาพการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	F-test	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจของคุณภาพการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	F-test	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
อาชีพ	ความพึงพอใจของคุณภาพการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	F-test	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
รายได้	ความพึงพอใจของคุณภาพการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	F-test	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4. แนวทางการพัฒนาท่าอากาศยานส่วนใหญ่ให้ค่าน้ำหนักไปที่การบริหารจัดการส่วนหลังบ้าน และการอบรมปัจจุบันมี 7 หัวข้อสำหรับพนักงานเข้าใหม่ได้แก่ 1. Dangerous Goods 2. General Safety In Work Case 3. SMS 4. Human factor 5. Aviation security Awareness 6. Airside Safety 7. PDPA และยังแนะนำให้เพิ่มหัวข้อแนะนำอื่นๆ เช่น หัวข้อด้านการพัฒนาบุคลิกภาพของตัวผู้ให้บริการ การฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของแต่ละแผนก บทเรียนของการอบรม รวมไปถึงเนื้อหาให้มีความน่าสนใจมากขึ้น ส่วนอื่นๆ บริษัทมีการบริหารจัดการค่อนข้างดีอยู่แล้ว

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานในท่าอากาศยานกรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ จากผู้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ผู้โดยสารพึงพอใจกับบริเวณจุดจอดรถ พึงพอใจกับความสะอาดของทางเดินในอาคาร และพึงพอใจกับอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานที่ครบครัน ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา: ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ของ อังศุมาลิน แซ่เจ๋ ที่ระบุไว้ว่า ภายใน

ท่าอากาศยานมีการแสดงป้ายบอกเครื่องหมาย เช่นป้ายบอกทิศทาง ป้ายบอกชั้นตอนบริการ เป็นต้น โดยจัดวางในพื้นที่ที่เหมาะสมและแสดงข้อมูลอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวนเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานมีบุคลิกภาพที่ดีให้บริการแบบมืออาชีพ 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ และด้านความเป็นรูปธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (พัฒนิจ โภญจนาท และอังศุมาลิน แซ่เจ๋ ,2563, ชัญญาภัค ถนัดช่าง,2566)

2. ความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านความความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จากผู้ให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า พนักงานมีความเป็นมืออาชีพ มีป้ายประชาสัมพันธ์การป้องกันโรคอย่างชัดเจน และพนักงานสามารถแนะนำได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของ กรมท่าอากาศยาน ที่ระบุไว้ว่า พนักงานที่ให้บริการมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา และ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง (กรมท่าอากาศยาน, 2564)

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า พนักงานสามารถตอบทุกข้อสงสัยได้ถูกต้อง ชัดเจน มีจำนวนพนักงานมีเพียงพอและทั่วถึง และพนักงานที่ให้บริการสามารถแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางได้ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย ของ วิณารัตน์ ภูวพัฒน์ชัยกิจ (2559) ที่ระบุไว้ว่า เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึงและทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ และเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว และสุดท้ายเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความเอาใจใส่ต่อปัญหาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (วิณารัตน์ ภูวพัฒน์ชัยกิจ, 2559)

3. ความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าจากผู้ให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นกับการรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ เชื่อมั่นในแนวทางการควบคุมโรคระบาด และเชื่อมั่นกับการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จิตพัฒน์ พรหมพงษ์. (2558). และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัยและการให้บริการอื่น ๆ ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านความคาดหวัง ตามลำดับ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึง

พอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของ กนกกาญจน์ ปานเปรม (2557) ระบุไว้ว่า ผู้โดยสารมีความมั่นใจเรื่องการรักษาความปลอดภัยจากการตรวจกระเป๋าสัมภาระสำหรับนาขึ้นเครื่องบิน มีความมั่นใจในจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานให้บริการด้วยทักษะความรู้ความสามารถในงานบริการ (กนกกาญจน์ ปานเปรม, 2557, จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์, 2558)

4. ความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าจากผู้ให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ผู้ให้บริการท่าอากาศยานทำให้ผู้โดยสารรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการทุกครั้ง หลังจากการใช้บริการเสร็จ พนักงานทุกคนเข้าใจในปัจเจกบุคคล และเมื่อผู้โดยสารต้องการความช่วยเหลือได้รับความช่วยเหลือจากพนักงานทันทีที่มีการร้องขอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ของ ประภาศิต รักษาแก้ว (2561) ที่ได้ระบุไว้ว่า เจ้าหน้าที่ที่ท่าอากาศยานมีมิตรจิตมิตรใจให้ความช่วยเหลือและสื่อสารกับผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ที่ท่าอากาศยานให้ความใส่ใจแก่ท่านเป็นรายบุคคล และความปรารถนาและความต้องการของผู้โดยสารได้รับการพิจารณา (ประภาศิต รักษาแก้ว, 2561)

เอกสารอ้างอิง

- กรมท่าอากาศยาน. (2566). สืบค้นจาก.<https://www.airports.go.th/home>. เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2566
- การพัฒนาองค์กร.(2566). สืบค้นจาก.<https://moneyhub.in.th/article/how-to-improve-yourself/> เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2566
- กนกกาญจน์ ปานเปรม (2016). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง (ในมิติด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสาร และในด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร)*. Ph.D. In *Social Sciences Journal*, 5(1), 30–40. Retrieved from <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/phdssj/article/view/68696>
- จิรประภา อัครบวร. (2544). *การวิจัยเชิงกรณีศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร (Case Study as a Research Method for Human Resource and Organization Development)*. โครงการสนับสนุนงานวิจัยโดยสำนักวิจัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ NIDA Library Call #: 11160.
- จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. *บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*

- ธนากร ตริธรมภูมิ. (2560). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศ กรณีศึกษา: สายการบินไทยไลอ้อนแอร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชัยภูมิกัด ถนัดช่าง. (2566). คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย. สืบค้นจาก <http://www.mbaphangnga.ru.ac.th/documents/IS/IS3/6424103029.pdf>
- บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2565). ข้อมูลทั่วไป. สืบค้นจาก <https://www.airportthai.co.th/th/> เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2566
- ประกาศิต รักษาแก้วและไพฑูรย์ มนต์พานทอง. (2018). คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต. *Research and Development Journal, Loei Rajabhat University*, 13(46), 33-44.
- พัชรี อนุสิทธิ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก
- พัฒน์จิ โกลัญจนาท และอังศุมาลิน แซ่เจ้. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา : ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่
- พีรันทร์ พัวเจริญ และวรัรักษ์ สุเมธ. (2562). การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วินารัตน์ ภูพัฒน์ชัยกิจ. (2559). คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ: กรุงเทพ
- อัศวิน ศรีทองพิมพ์. (2558). ประสบการณ์สนามบินของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- Coleman E., (1981), *The developmental stages of the coming out process*, *Journal of Homosexuality*. Educational Philosophy and Theory: Vol. 31, No. 3, pp. 291-312.
- Jacqueline, F.,(2009). *Using Roy Adaptation Model to guide research and/or practice: construction of conceptual-theoretical-empirical system of knowledge*. *Aquichan*, (9)3, 297-306.
- Rensch Bernard, (1960), *Evolution above the Species Level*, New York: Columbia University Press.

Sivadass, E., & Baker-Prewitt, J. L. (2000). *An Examination of the Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction, and Store Loyalty*. International Journal of Retail and Distribution Management, 28, 73-82.[https://doi.org/ 10.1108/09590550010315223](https://doi.org/10.1108/09590550010315223)

