

บทวิจัยที่มีผลต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการ
ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ*
Antecedents Affecting the Impression of Passengers Using an
Suvarnabhumi International Airport

¹ชณิษฐา สัมฤทธิ์, นพดล บุรณนัฐ, บดินทร์ แก้วบ้านดอน

สุมาลี มีพงษ์ และ ปฏินญา บุญผดุง

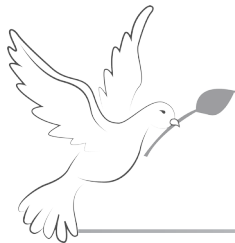
¹Chanitta Sumrith, Nopadol Burananuth, Dodeen Kaewbandon,

Sumalee Meepong and Patinya Boonpadung

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand.

¹Corresponding Author. Email: Chanitta.s@thaairways.com



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบการบริการ ทรัพยากรเพื่อการบริการ คุณภาพการบริการ และ ประสิทธิภาพการบริการ ที่มีผลต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลเชิงปริมาณจาก ผู้โดยสารชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในปี 2560 รวมจำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของคอคเรนใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ วิเคราะห์ผลด้วยเทคนิคแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริการมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากที่สุด รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการบริการ ขณะที่ทรัพยากรเพื่อการบริการ และคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ทางอ้อมต่อความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยครั้งนี้ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำข้อค้นพบเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อจัดการรูปแบบการบริการที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการ ตามเป้าหมายการพัฒนาประเทศของภาครัฐบาล และยุทธศาสตร์ที่ 5 คือเพิ่มศักยภาพการรองรับผู้โดยสารและเที่ยวบินอันเป็นข้อกำหนดสำคัญในการพัฒนาการบริการอันเป็นประสิทธิภาพที่สำคัญขององค์กร

คำสำคัญ: ความประทับใจของผู้ใช้บริการ; คุณภาพการบริการ; ท่าอากาศยานนานาชาติ

Abstract

The objectives of this study were to investigate the relationship between the factors of being a model of service, service resources, service quality, the efficiency of service, and the impression that the passengers have in using Suvarnabhumi Airport. This research employed a quantitative method. The data was collected from 400 Thai passengers using Suvarnabhumi Airport in 2017, selected by systematic sampling. The sample size was calculated based on Cochran's Formula. The data was analyzed using a structural equation model.

The findings of research indicated that the model of service had the greatest direct relationship with the impression of the passengers using Suvarnabhumi Airport, followed by the efficiency of service; whereas service resources and service quality had an indirect relationship with the impression that the passengers had in using Suvarnabhumi Airport. These findings provided significant information for the Airports of Thailand Public Co., Ltd. Specifically, the company could use these findings to support its decision in the management of a service model, in order to enhance the efficiency and quality of service to meet with the goals of the government in developing the country; and the 5th strategies in enhancing the potential to serve passengers and airlines which was a significant requirement for service development and effectiveness of the organization.

Keywords: Passenger Impression; Service Quality; International Airport

บทนำ

การขนส่งทางอากาศ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนและพัฒนาเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นการคมนาคมหลักที่สามารถขนส่งทั้งในและระหว่างประเทศ รองรับอุตสาหกรรมส่งออกและนำเข้า (Wanthanom, 2009) ท่าอากาศยานหรือสนามบินคือประตูบ้านที่สำคัญของแต่ละประเทศในการต้อนรับ การมาเยือนของผู้โดยสารระหว่างประเทศ และเป็นสิ่งที่ประกาศถึงความเป็นหน้าตาหรือสถานที่ต้อนรับอันเป็นตัวแทนของประเทศ แต่ละประเทศ การให้ความสำคัญกับการให้บริการท่าอากาศยานจึงเป็นความสนใจและเป็นสถานที่แรกแห่งการสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารในปี 2018 บริษัท สกายแทร็กซ์ (skytrax) บริษัทให้คำปรึกษาทางธุรกิจเกี่ยวกับการบินได้ทำการจัดอันดับสนามบินที่ดีที่สุดในโลก 10 อันดับ โดยผลการจัดอันดับสนามบินที่ดีที่สุดในโลก หรือ world airport awards ประกาศอย่างเป็นทางการ ตามผลสำรวจความเห็น 13.73 ล้านชุด โดยสอบถามจากผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน 100 ชาติ ใน 550 สนามบินทั่วโลก ช่วง มี.ค. 2017 - ก.พ. 2018 ในหัวข้อการประเมินประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการ 2) บริการด้านสรรพสินค้า 3) ด้านความสะอาดของสนามบิน 4) ด้านบริการการขนส่งกระเป๋าเดินทาง 5) ด้านการให้บริการผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง 6) ด้านอาหารในสนามบิน 7) ด้านโรงแรมในสนามบิน และ 8) ด้านอาคารผู้โดยสาร



ผลการจัดอันดับพบว่า สนามบินยอดเยี่ยม 10 อันดับแรก ประจำปี 2018 ได้แก่ สนามบินสิงคโปร์ชางงี (สิงคโปร์) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือสนามบินนานาชาติอินชอน (เกาหลีใต้) สนามบินฮะเนดะ (ญี่ปุ่น) และสนามบินนานาชาติแฟรงก์เฟิร์ต (เยอรมนี) เป็นอันดับสุดท้าย โดยรางวัลอันดับที่ 1 ของสนามบินที่ดีที่สุดในโลก ปี 2018 คือ สนามบินสิงคโปร์ชางงี ด้านอาคารผู้โดยสาร ได้แก่ ความสวยงามของสถาปัตยกรรมทั้งภายในและภายนอก รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เตรียมไว้สำหรับนักเดินทาง ประกอบด้วย โรงภาพยนตร์ สปา สถานที่จัดแสดงงานศิลปะ อินเทอร์เน็ตให้ใช้งานฟรี สระว่ายน้ำ และระบบเช็คอินอัตโนมัติโดยผู้โดยสาร (10 สนามบินที่ดีที่สุดในโลก จากการจัดอันดับของเว็บไซต์ ส่วนท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ของประเทศไทย ถูกจัดให้อยู่ในอันดับที่ 36 (BBC, 2018) จากผลการจัดอันดับดังกล่าวส่งผลให้ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนใจและให้ความสำคัญเพื่อการเพิ่มคุณภาพการให้บริการโดยการเร่งแผนพัฒนาท่าอากาศยานเพื่อการแข่งขัน

การพัฒนาท่าอากาศยานเพื่อการแข่งขัน โดยการเปิดให้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เป็นยุทธศาสตร์สำคัญของชาติในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยเปิดให้บริการในเชิงพาณิชย์อย่างเต็มรูปแบบ เป็นท่าอากาศยานหลักที่เป็นศูนย์กลางการบิน (hub) ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รองรับเส้นทางการบินจากทุกมุมโลก เป็นประตูสู่ประเทศในแถบเอเชียใต้และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (gateway to the golden land) ซึ่งช่วยเชื่อมโยงในการพัฒนาเศรษฐกิจของภูมิภาค โดยท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานนานาชาติ ที่มีความทันสมัย พร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง การรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานระดับสากล สามารถให้บริการสายการบิน และผู้โดยสารอย่างมีคุณภาพในระดับสากล (Airports of Thailand Public Company Limited, 2018) ค่านิยม ที่สำคัญของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) คือเน้น 1) ให้อุ่นใจ มีจิตสำนึกในการให้บริการ 2) มั่นใจ ในความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย 3) ร่วมใจ ในการมีส่วนร่วมและการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและหน่วยงานภายนอก สร้างความสามัคคีทำงานเป็นทีม 4) เปิดใจยอมรับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเรียนรู้ ควบคู่กับความคิดริเริ่มและความตั้งใจที่จะศึกษาพัฒนาตนเอง และ5) ภูมิใจในความโปร่งใส สำนึกในความรับผิดชอบ ต่อผู้ถือหุ้น ต่อลูกค้า ต่อสังคม และประเทศชาติ (Airports of Thailand Public Company Limited, 2018)

จากผลการสังเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษามองเห็นปัจจัยที่จะสามารถสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารอันจะส่งผลให้ประเทศไทยเป็นเป้าหมายหลัก (land mark) ของนักท่องเที่ยวที่เกิดความประทับใจและจดจำบอกต่อ หรือกลับมาอีกซึ่งทำให้สภาพเศรษฐกิจของประเทศมีการเติบโตได้ตามเป้าหมาย การพัฒนาประเทศของภาครัฐบาลมาจากทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งสิ้น เนื่องจากสามารถตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นสิ่งที่แปลกแตกต่างของนักท่องเที่ยวได้ (Tangtenglam, 2019) โดยปัจจัยที่ค้นพบ ประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อผู้โดยสารและผู้มาใช้บริการ การเพิ่มศักยภาพการรองรับผู้โดยสาร ประสิทธิภาพที่สำคัญขององค์กร

ดังนั้นการศึกษา บุพปัจจัยที่มีผลต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยเน้นศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความประทับใจของผู้ใช้บริการ ด้านรูปแบบการบริการ ด้านทรัพยากรเพื่อการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านประสิทธิภาพการบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จะเป็นองค์ความรู้เพื่อการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบการบริการ ทรัพยากรเพื่อการบริการ คุณภาพการบริการ และ ประสิทธิภาพการบริการ ที่มีผลต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ในปี พ.ศ.2560 ซึ่งมีจำนวน 96,263,167 คน (Airports of Thailand Public Company Limited, 2017) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ตัวแทนของประชากรที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ผู้ศึกษาใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) ที่มีค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

เมื่อได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (probability sampling) โดยทำการสุ่มแบบเป็นระบบ (systematic sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) มีค่า IOC มากกว่า 0.50 ทุกรายการข้อคำถาม ความเชื่อถือได้ของมาตรวัด พบว่า พบว่า สัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ (ค่า Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1990) ของมาตรวัดตัวแปรสังเกต ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีค่าระหว่าง 0.855 ถึง 0.946 และทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.991 กล่าวได้ว่า มาตรวัดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเชื่อถือได้

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษา ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 – 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

ผลการวิจัย

ความสัมพันธ์ของรูปแบบการบริการ ทรัพยากรเพื่อการบริการ คุณภาพการบริการ และ ประสิทธิภาพการบริการ ที่มีผลต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ขององค์ประกอบมาตรวัด

ตัวแปร	λ	ρ_c	ρ_v
รูปแบบการบริหารการบริการ (SERVIC)	0.69-0.85	0.821	0.607
ประสิทธิภาพการบริการ (PERFOR)	0.70-0.76	0.763	0.519
ความประทับใจในการให้บริการ (IMPRES)	0.74-0.76	0.720	0.562
ทรัพยากรเพื่อการบริการ (SERRES)	0.64-0.88	0.804	0.582
คุณภาพการบริการ (QUALIT)	0.65-0.82	0.796	0.567
$p_c > 0.70$, $p_v > 0.50$ (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006)			



จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ขององค์ประกอบมาตรวัด พบว่า มาตรวัดของตัวแปรแฝงของแต่ละตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบไม่ต่ำกว่า 0.64 ค่า ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (AVERAGE VARIANCE EXTRACTED: AVE) มีค่าระหว่าง 0.519-0.607 ซึ่งมากกว่า 0.50 และมีค่าความเชื่อมั่น (COMPOSITE RELIABILITY: CR) มีค่าระหว่าง 0.720-0.821 ซึ่งมากกว่า 0.70 แสดงว่าองค์ประกอบมาตรวัดทุกตัวแปรแฝงมีความเชื่อถือได้

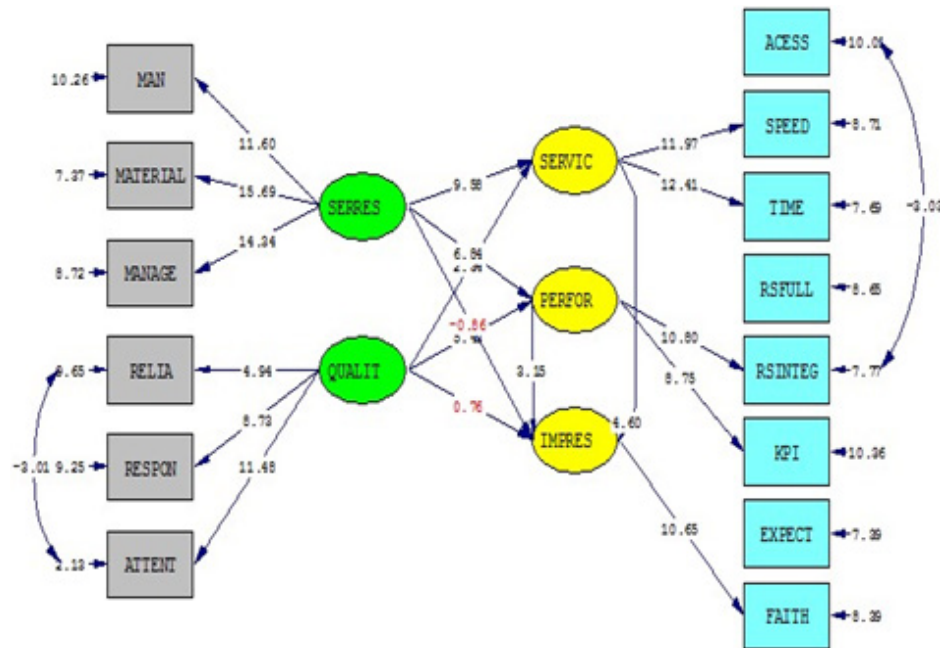
ผลจากการวิเคราะห์แบบจำลอง เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่า ตัวชี้วัดการเข้าได้ดีกับข้อมูลทุกตัว และผ่านเกณฑ์ของอัตราเข้าได้ดีกับข้อมูลตามที่นักวิชาการที่พัฒนาเกณฑ์เหล่านี้ได้กำหนดไว้ทั้งสิ้น หมายความว่าข้อมูลเชิงประจักษ์กับแบบจำลองเข้ากันได้ดี (good fit) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ดัชนีการเข้าได้ดีกับข้อมูล

ตารางที่ 2 ดัชนีการเข้าได้ดีกับข้อมูล

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ของอัตราเข้าได้ดีกับข้อมูล	ก่อนปรับปรุงแบบจำลอง	ภายหลังปรับปรุงแบบจำลอง
Chi-square/df	น้อยกว่า 2.00	1.89	1.57
RMSEA	น้อยกว่า 0.050	0.056	0.045
Standardized RMR	น้อยกว่า 0.05	0.053	0.044
GFI	มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป	0.94	0.95
AGFI	มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป	0.90	0.92
CFI	มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป	0.98	0.99
PGFI	มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป	0.61	0.60
CN	ขนาดไม่ต่ำกว่า 200	215.64	250.10

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์แบบจำลองในรูปแบบค่าที (t-value) ดังภาพ 1 ซึ่งพบว่าเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงทุกเส้นมีนัยสำคัญ



ภาพ 1 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองในรูปแบบค่าที (t-value)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) ความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ขึ้นอยู่กับ รูปแบบการบริการ ทรัพยากรเพื่อการบริการ คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการบริการ สามารถเขียนเป็นสมการโครงสร้าง ดังนี้

$$\text{IMPRES} = 0.63 \cdot \text{SERVIC} - 0.13 \cdot \text{SERVES} + 0.06 \cdot \text{QUALIT} + 0.38 \cdot \text{PERFOR},$$

$$(0.14) \quad (0.15) \quad (0.084) \quad (0.12)$$

$$4.60 \quad -0.86 \quad 0.76 \quad 3.15$$

$$\text{Errorvar.} = 0.28, R^2 = 0.72$$

$$(0.080)$$

$$3.54$$

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ขึ้นอยู่กับ รูปแบบการบริการ และประสิทธิภาพการบริการ โดยสามารถอธิบายการผันแปรของความประทับใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ได้ร้อยละ 72 ขณะที่ทรัพยากรเพื่อการบริการ และคุณภาพการบริการ ไม่มีผลทางตรงต่อความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

2) ประสิทธิภาพการบริการ ขึ้นอยู่กับ ทรัพยากรเพื่อการบริการ และ คุณภาพการบริการ สามารถเขียนเป็นสมการโครงสร้าง ดังนี้



$$\text{PERFOR} = 0.52 \cdot \text{SERRES} + 0.41 \cdot \text{QUALIT}, \text{Errorvar.} = 0.41, R^2 = 0.59$$

$$(0.076) \quad (0.076) \quad (0.086)$$

$$6.84 \quad 5.43 \quad 4.79$$

ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ประสิทธิภาพการบริการ ขึ้นอยู่กับ ทรัพยากรเพื่อการบริการ และ คุณภาพการบริการ โดยสามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการบริการ ได้ร้อยละ 59

3) รูปแบบการบริการ ขึ้นอยู่กับ ทรัพยากรเพื่อการบริการ และ คุณภาพการบริการ สามารถเขียนเป็นสมการโครงสร้าง ดังนี้

$$\text{SERVIC} = 0.75 \cdot \text{SERRES} + 0.14 \cdot \text{QUALIT}, \text{Errorvar.} = 0.34, R^2 = 0.66$$

$$(0.078) \quad (0.060) \quad (0.070)$$

$$9.58 \quad 2.34 \quad 4.87$$

ผลการวิเคราะห์ พบว่า รูปแบบการบริการ ขึ้นอยู่กับ ทรัพยากรเพื่อการบริการ และ คุณภาพการบริการ โดยสามารถอธิบายการผันแปรของรูปแบบการบริการ ได้ร้อยละ 66

ความสัมพันธ์ทางตรง และทางอ้อมระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ต่อความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ผลจากการวิเคราะห์แบบจำลองในรูปแบบค่าที่ (ภาพที่ 1) แสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝง ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรง และทางอ้อมต่อความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างมาเสนอค่าความสัมพันธ์ทางตรง และทางอ้อม และผลรวมของตัวแปรแฝงทุกตัว เพื่อแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ทางตรง ความสัมพันธ์ทางอ้อม และความสัมพันธ์รวม ของปัจจัยต่างๆ ที่ศึกษา

ความสัมพันธ์ของตัวแปร	ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล		
	ทางตรง	ทางอ้อม	ผลรวม
รูปแบบการบริหารการบริการ	0.63	-	0.63
ทรัพยากรเพื่อการบริการ	-	0.67	0.67
คุณภาพการบริการ	-	0.25	0.25
ประสิทธิภาพการบริการ	0.38	-	0.38

จากตารางที่ 3 พบว่า ทรัพยากรเพื่อการบริการมีความสัมพันธ์โดยรวมต่อความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิมากที่สุด รองลงมา คือ รูปแบบการบริหารการบริการ ประสิทธิภาพการบริการ และคุณภาพการบริการ ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ พบว่า รูปแบบการบริหารการบริการมีความสัมพันธ์โดยรวมต่อความประทับใจ

ในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มากที่สุด รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการบริการ ขณะที่ทรัพยากรเพื่อการบริการ และคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ทางอ้อมต่อความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิตำแหน่ง

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทรัพยากรเพื่อการบริการมีความสัมพันธ์โดยรวมต่อความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิมากที่สุด รองลงมา คือ รูปแบบการบริการ ประสิทธิภาพการบริการ และคุณภาพการบริการ ตามลำดับ นำไปสู่การอภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1) รูปแบบการบริหารการบริการ ถือเป็นตัวแปรที่ส่งผลทางตรงอ้อมต่อความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เนื่องจาก ความสำเร็จของการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ประกอบด้วย 1) การให้บริการที่ทันเวลา 2) รวดเร็วในการให้บริการ 3) การอำนวยความสะดวก สามารถตอบสนองความต้องการในความคาดหวังของผู้รับบริการได้ตามขั้นตอนมาตรฐานการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ที่ศึกษาเรื่อง The impacts of complaint efforts on customer satisfaction and loyalty เพื่อศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจและความภักดีของ ลูกค้าจากคำร้องเรียนของลูกค้าอันเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ พบว่า มิติความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างกับความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า ประกอบด้วย มิติด้านขั้นตอนการให้บริการที่ทันเวลา สะดวก รวดเร็ว มิติด้านความรู้ความเข้าใจทางอารมณ์ในบริบทของการให้บริการ โดยความพยายามในการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการรับรู้การบริการ แก่ลูกค้าจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า ระดับความภักดี และทัศนคติของลูกค้า สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ การอำนวยความสะดวกหรือการได้รับการขึ้นพื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ ข้อมูลการบิน และสิ่งสนับสนุนการเดินทาง และความต้องการของผู้โดยสารเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารมองว่าท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ทำได้ดีมาก โดยเฉพาะในด้านความรวดเร็ว รองลงมาคือ ด้านความสะดวก และด้านความทันเวลา ซึ่งทำให้ผู้โดยสารมีความประทับใจ (Cai, 2018) สอดคล้องกับแนวคิดของ Dsilva (2015) พบว่า ความพึงพอใจในความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสาร คือ 1) คุณภาพของบริการ 2) ความประทับใจในการใช้บริการ และ 3) รูปแบบการให้บริการแบบ SERVQUAL และปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดของท่าอากาศยาน คือ ระดับมาตรฐาน ความสะดวก ปลอดภัยในการใช้บริการท่าอากาศยาน (Oladele, 2016) นอกจากนี้รูปแบบการบริหารการบริการที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ หรือการได้รับการบริการในเวลาที่เหมาะสม ในแต่ละช่องทางบริการในกระบวนการท่าอากาศยานนั้นสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสาร สอดคล้องกับแนวคิดของ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสายการบิน คือ คุณภาพการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ความมีชื่อเสียงของสายการบินและการยอมรับทางสังคม (Buaphiban, 2015)

2) ทรัพยากรเพื่อการบริการ มีอิทธิพลโดยรวมมากที่สุดต่อความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เนื่องจาก การที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิมีเครื่องมือเพื่อการจัดทำงานบริการทั้งด้านบุคคล เครื่องมือ อุปกรณ์ และ การจัดการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotze (2017) ที่ทำการศึกษาเรื่อง Sustainability Analysis of the Airline Industry Low Cost Carriers and Full Service Carriers พบว่า การปฏิบัติงานด้านกลยุทธ์การดำเนินงาน โดยประเด็นที่สร้างความสำเร็จคือการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับขั้นตอน



การปฏิบัติงาน การสร้างจิตสำนึกด้านวัฒนธรรม และการดูแลสิ่งแวดล้อมสำเร็จในทุกหน่วยงานธุรกิจภายในสายการบิน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hiers (2017) เรื่อง Small aviation business success strategies for profitability พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างกำไรในการดำเนินธุรกิจ ประกอบด้วย กำลังซื้อ การมุ่งเน้นลูกค้า การมีจำนวนพนักงานที่เหมาะสม การมีอุปกรณ์ที่เหมาะสม และ ความเป็นผู้นำ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Justesen (2014) ที่เสนอว่า ความซับซ้อนของการจัดการท่าอากาศยาน ได้แก่ ระดับความสามารถในการให้บริการทุกจุดบริการ และการจัดการแก้ปัญหาในท่าอากาศยาน ควรเน้นที่การให้บริการท่าอากาศยานที่มีประสิทธิภาพและเชื่อถือ ในเรื่องความถูกต้อง ปลอดภัย โดยผลดังกล่าวตรงกับการศึกษาของ Wiredja (2017) ที่ทำการศึกษารื่อง Assessment of Airport Service Performance: A Passenger-centred Model พบว่า คุณลักษณะด้านบริการที่สำคัญคือให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการและคุณลักษณะบริการที่เป็นพื้นฐาน การอำนวยความสะดวกโดยหลักการบริการผู้โดยสารเป็นศูนย์กลาง

3) คุณภาพการบริการ ส่งผลทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เนื่องจาก การมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ การตอบสนองด้วยความสุภาพ คงเส้นคงวา และความเอาใจใส่ในความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการที่ครบถ้วน สมบูรณ์และการใช้เวลาให้บริการที่สมเหตุสมผล นั้นก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ ซึ่งทำให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Line (2019) เรื่อง Self-service technology adoption by air passengers: A case study of fast air travel services in Taiwan พบว่า (1) จุดการให้บริการตนเองของผู้โดยสารสายการบิน คือปัจจัยสำคัญในการช่วยให้ผู้โดยสารมีความสะดวก รวดเร็ว มากขึ้น (2) ประโยชน์ของการบริการของสายการบิน ที่สะดวก รวดเร็ว การรับรู้ การควบคุมพฤติกรรมทัศนคติ การสร้างบรรทัดฐานและการยอมรับ การใช้บริการที่จุดการให้บริการตนเอง ส่งผลถึงความประทับใจและความภักดีต่อสายการบินของผู้โดยสาร (3) กิจกรรมการบริการสำหรับผู้โดยสาร คือ การตรวจเอกสาร การตรวจกระเป๋าเดินทาง การตรวจข้อมูลการจองเที่ยวบิน การกำหนดเวลา สถานที่ขึ้นเครื่องบิน, การฝากกระเป๋าและการเช็คอินด้วยตนเอง (4) ประโยชน์ของการบริการสายการบินที่รวดเร็ว มีอิทธิพลทางบวก และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมการใช้บริการ การรับรู้ประโยชน์ และการทำนายทัศนคติของผู้โดยสารสายการบินที่มีต่อและความตั้งใจที่จะใช้บริการการเดินทางทางอากาศที่รวดเร็ว การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมเชิงบวก มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Woo (2019) ที่ทำการศึกษารื่อง Assessing customer citizenship behaviors in the airline industry: Investigation of service quality and value พบว่า พฤติกรรมการเป็นผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการบิน ได้แก่ 1) การได้รับสนับสนุนข้อมูล 2) การได้รับการให้ความช่วยเหลือจากพนักงานสายการบิน 3) การยอมรับและการรับรู้คุณค่าการให้บริการของสายการบิน

ผลการวิจัยดังกล่าว ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Oladele (2016) ที่ทำการศึกษารื่อง Predicting the Market Share of a New Airport in Multi-Airport Cities: the Case of Lagos พบว่า ระดับความต้องการของผู้โดยสารคือความตระหนักถึงส่วนแบ่งตลาดที่คาดการณ์ไว้ การส่งเสริมสายการบินในการแก้ไขเรื่องการแยกเว็บไซต์สายการบิน และกำหนดให้ใช้นโยบายการกำหนดราคาที่เหมาะสม เพื่อดึงดูดผู้โดยสาร

4) ประสิทธิภาพการบริการ มีอิทธิพลทางตรงมากเป็นอันดับสอง ต่อความประทับใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เป็นเพราะว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความพร้อม สมบูรณ์ของทรัพยากรการจัดการ ซึ่งมีเกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จที่กำหนดไว้เป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิให้

ความสำคัญกับผู้โดยสาร โดยการค้นหาความต้องการเพื่อตอบสนองการบริการที่ประทับใจ โดยมีเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือการสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร และกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้น ประสิทธิภาพของการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการบริหารงานของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ การเติบโตต้องคำนึงถึงโอกาสและช่องทางการขยายตัวในอนาคต อีกทั้ง กลยุทธ์เชิงรับพัฒนาความพร้อมด้านสถานที่ให้มีประสิทธิภาพรองรับลูกค้าได้มากขึ้น เรื่อง Identification model development for proactive response on irregular operations (IROPs) พบว่า การนำผลการประมวลผลของโปรแกรม IROPs สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจความต้องการใช้บริการขนส่งทางอากาศในเกาหลีได้อย่างรวดเร็ว ทำให้สนามบินมีความก้าวหน้าและแก้ปัญหาการจราจรซับซ้อนได้ยิ่งขึ้น (Kim, 2019)

ทัศนคติด้านการให้บริการผู้โดยสาร ความรอบรู้ในการให้ข้อมูล ความตั้งใจในการให้บริการและความสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหา รวมถึงจำนวนพนักงานที่ประจำหน้าที่อยู่ทั่วบริเวณท่าอากาศยานตลอดเวลา และสุดท้าย ด้านความเอาใจใส่ พิจารณาจากความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ เช่นกัน ได้แก่ ความกระชับ ทันเวลา ความเต็มใจ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม และการเอาใจใส่ในทุกรายละเอียด

สรุป

ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานนานาชาติ ที่มีความทันสมัย พร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง การรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานระดับสากล สามารถให้บริการสายการบิน และผู้โดยสารอย่างมีคุณภาพในระดับสากล ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้โดยสารมีความประทับใจ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ได้แก่ ทรัพยากรเพื่อการบริการ รูปแบบการบริหารการบริการ ประสิทธิภาพการบริการ และคุณภาพการบริการ โดยท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิต้องอำนวยความสะดวกหรือการได้รับบริการขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ ข้อมูลการบิน และสิ่งสนับสนุนการเดินทาง เครื่องมือเพื่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก็ต้องมีความพร้อม เช่น ระบบทางเดินเลื่อน ระบบบันไดเลื่อน มีความปลอดภัย เครื่องมือตรวจค้นประจำจุดมีประสิทธิภาพ จอแสดงภาพสถานะเวลาและเส้นทางบิน มีคุณภาพ และ ป้ายแสดงข้อมูลจุดเคาน์เตอร์บริการในท่าอากาศยานมีความชัดเจน ส่วนการจัดการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ก็มีการจัดการที่ดี อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารในหลายด้าน มีคุณภาพการบริการที่ดี ทั้งด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ และการตอบสนอง ซึ่งด้านความน่าเชื่อถือพิจารณาได้จาก ขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ การเช็คอินผู้โดยสาร การตรวจค้นเพื่อการเดินทาง ขั้นตอนการตรวจคนเข้า มีความถูกต้อง และมีมาตรฐาน รวมถึงระบบความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน และ สินค้าในจุดบริการสินค้าปลอดภาษีเป็นสินค้าของแท้ ขณะที่การตอบสนองนั้น พิจารณาจากการตอบสนองของพนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ ทัศนคติด้านการให้บริการผู้โดยสาร ความรอบรู้ในการให้ข้อมูล ความตั้งใจในการให้บริการ และ ความสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหา รวมถึงจำนวนพนักงานที่ประจำหน้าที่อยู่ทั่วบริเวณท่าอากาศยานตลอดเวลา และสุดท้าย ด้านความเอาใจใส่ พิจารณาจากความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ เช่นกัน ได้แก่ ความกระชับ ทันเวลา ความเต็มใจ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม และการเอาใจใส่ในทุกรายละเอียด



ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิต้องมีความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิต้องจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความชำนาญในหน้าที่ และให้ทราบข้อมูลที่เป็นต่อผู้โดยสาร รวมทั้งต้องจัดให้มีพนักงานบริการจำนวนมากเพียงพอเพื่อให้บริการ
2. ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิต้องมีความพร้อมด้านเครื่องมือ โดยผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิต้องมีป้ายแสดงข้อมูลที่จุดเคาน์เตอร์บริการให้มีความชัดเจน จอที่นำมาแสดงภาพ สถานะเวลา และเส้นทางบิน ต้องมีคุณภาพ จัดให้มีการตรวจสอบ และบำรุงรักษาระบบบันไดเลื่อน และทางเลื่อนเป็นประจำ เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร
3. ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิต้องมีความพร้อมด้านการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจุดบริการรถแท็กซี่ ต้องมีการจัดระเบียบ และมีเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร
4. ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิต้องเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสาร ได้แก่ ช่องทางการตรวจ ห้องน้ำที่ถูกลักษณะ และจุดให้บริการในท่าอากาศยานให้เพียงพอ สามารถรองรับผู้โดยสารที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรมีพนักงานดูแล ทำความสะอาดห้องน้ำทุกชั่วโมง และควรติดตั้งน้ำยาฆ่าเชื้อฟลักโครกทุกห้องน้ำ เพื่อสุขลักษณะของผู้โดยสาร

Reference

- Airports of Thailand Public Company Limited. (2018). *Histories Airports of Thailand Public Company Limited*. Retrieved August 20, 2018, from www.airportthai.co.th
- Aung, N. Y. (2016). A Study of Guest Satisfaction toward Service Quality of Hotel Industry in Yangon, Myanmar. *International Journal of Thesis Projects and Dissertations (IJTPD) Research Publish Journals*, 4(4).
- BBC. (2018). *Top 10 Best Airports in the World for 2018*. Retrieved September 20, 2018, from
- Buaphiban, T. (2015). *Determination of Factors That Influence Passengers' Airline Selection: A Study of Low-Cost Carriers in Thailand*. Ph.D. Dissertation. Queensland University of Technology.
- Cai, R. (2018). The Impacts of Complaint Efforts on Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal the Service Industries*, 37.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Dsilva, J. (2015). *Investigating Passenger Satisfaction: A Model for Measuring Service Quality of Low-Cost Carriers*. Ph.D. Dissertation. Coventry: Coventry University.
- Hair J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. (2006). *Multivariate Data Analysis*.

- (6th ed.). New Jersey: Prenitce-Hall.
- Hiers, C. (2017). *Small Aviation Business Success Strategies for Profitability*. Walden University. College of Management and Technology. Dissertation Doctor of
- Retrieved May 3, 2018, from <https://www.bbc.com/thai/international-43496807>
- Jeamjamroo, S. & Somsuk, N. (2016). Key Success Factors for Flight Operations of Nok Airlines. *EAU Heritage Journal Editorial Eastern Asia University*, 10(2), 160-174.
- Justesen, F. (2014). *Allocation of Ground Handling Resources at Copenhagen Airport*. Technical University of Denmark Kgs. Ph.D. Dissertation. Department of Management Engineering Technical University of Denmark.
- Kim, M. (2019). Identification Model Development for Proactive Response on Irregular Operations (IROPs). *Journal of Air Transport Management*, 75, 1- 8.
- Kotze, R. (2017). *Sustainability analysis of the airline Industry low cost carriers and full-service carriers*. University of Manchester University of the Aegean - Central European University.
- Oladele, F. S. (2016). *Predicting the Market Share of a New Airport in Multi-Airport Cities: The Case of Lagos*. Dissertations and Theses. 192. Retrieved October 4, 2017, from <https://bit.ly/2IUfPHw>.
- Tangtenglam, S. (2019). Factors Affecting to Chatuchak Weekend Market of Foreigner Tourists. *Journal of Arts Management*, 3(3), 141-152.
- Wanthanom, C. (2009). *The Tourism Industry*. Bangkok: Samlada.
- Wiredja, D. (2017). *Assessment of Airport Service Performance: A Passenger-Centred Model*. Ph.D. Dissertation. Queensland University of Technology.
- Woo, M. (2019). Assessing Customer Citizenship Behaviors in the Airline Industry: Investigation of Service Quality and Value. *Journal of Air Transport Management*, 76, 40-47.