

คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ  
นักท่องเที่ยวชาวไทย

THE QUALITY OF SERVICE AT PHUKET INTERNATIONAL AIRPORT THAT  
AFFECTS THE SATISFACTION OF THAI TOURISTS.

ชญัญญากัด ถนัดช่าง

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต 2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานคือ t-test, F-test และการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.30 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 มีรายได้ 15,001-25,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ และด้านความเป็นรูปธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, ท่าอากาศยานภูเก็ต

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้มีการเปิดใช้ท่าอากาศยานมาอย่างช้านานและพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยท่าอากาศยานภูเก็ต “Gateway to the Andaman” เป็นท่าอากาศยานที่มีอัตราความหนาแน่นของผู้ใช้บริการเป็นอันดับสาม รองจากสองท่าอากาศยานในกรุงเทพมหานครที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางภาคใต้และทั่วประเทศไทย โดยได้มีโครงการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพการรองรับเป็น 12.5 ล้านคนต่อปี (กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ, 2561) การขยายลานจอดอากาศยานเพิ่มเติม พร้อมทั้งปรับปรุงขยายระบบเติมน้ำมันอากาศยานทางท่อ และหลังจากนั้นจะมีการปรับปรุงอาคารผู้โดยสารหลังเดิมเป็นอาคารผู้โดยสารในประเทศต่อไป และเนื่องจากอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศเป็นอาคารที่มีการก่อสร้างใหม่ทั้งอาคาร ประกอบกับมีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคโดยการติดตั้งระบบสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์สำหรับเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ, 2559)

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ได้วางวิสัยทัศน์ในการผลักดันองค์กรสู่การเป็น “ผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก : การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสร้างรายได้อย่างสมดุล” เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางธุรกิจการบินและอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศในภูมิภาคอาเซียนทำให้ประเทศไทยต้องตระหนักในความสำคัญของการเตรียมความพร้อมอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของธุรกิจการบิน โดยเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มีการออกแบบการก่อสร้างที่ทันสมัยพร้อมด้วยระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายรวดเร็ว และปลอดภัย (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2565)

ท่าอากาศยานภูเก็ต เป็นสนามบินตั้งอยู่ที่เหนือสุดของเกาะภูเก็ตเป็นท่าอากาศยานที่มีเที่ยวบินหนาแน่นเป็นอันดับที่สามของประเทศ รองจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง มีเที่ยวบินทั้งในและต่างประเทศ บินมาลงทุกวัน ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีมาตรฐานทั้งในด้านการท่องเที่ยว เศรษฐกิจ ท่าอากาศยานภูเก็ตซึ่งสามารถรองรับผู้โดยสารได้ 6,500,000 คนต่อปีโดยการบริการที่มีคุณภาพของท่าอากาศยานเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความประทับใจได้ เนื่องจากการบริการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีมาตรฐานและความเป็นเลิศ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจ ส่งผลต่อความน่าจะเป็นในการมาท่องเที่ยวซ้ำ (Re-visit) สืบไป ซึ่งท่าอากาศยานมีบทบาทสำคัญในการเป็นด่านแรกในการต้อนรับและเป็นด่านสุดท้ายในการส่งมอบคุณภาพการบริการแก่ผู้โดยสารอย่างไรก็ตาม พบว่า มีปัญหาด้านคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานภูเก็ต เช่น ปัญหาขีดความสามารถไม่พอในการรองรับ ปัญหาป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ รวมถึงความยังไม่ลงตัวในกระบวนการบริการ รวมถึงปัญหาความล่าช้าของสถานะเที่ยวบินเนื่องจากสภาพภูมิอากาศแปรปรวนในช่วงฤดูมรสุม เป็นต้น (ท่าอากาศยานภูเก็ต, 2565)

หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้คลี่คลาย ส่งผลให้จำนวนเที่ยวบินและผู้โดยสารเดินทางมายังจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นโดยในเดือน มกราคม-สิงหาคม 2565 ที่ผ่านมา

มีเที่ยวบินที่ทำการบินทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ จำนวน 9,167 เที่ยวบิน และผู้โดยสารจำนวน 849,406 คน หรือเฉลี่ยวันละ 7,400 คน แต่ในช่วงปลายเดือนตุลาคม ซึ่งกำลังจะเข้าสู่ฤดูการท่องเที่ยวของภูเก็ตและอันดามัน ผู้โดยสารที่ผ่านท่าอากาศยานภูเก็ตมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม เป็นต้นมา มีผู้โดยสารเฉลี่ยวันละ 10,000 คน ทั้งคาดว่าเมื่อเข้าสู่ฤดูการท่องเที่ยวแล้ว จะมีผู้โดยสารผ่านท่าอากาศยานภูเก็ตไม่ต่ำกว่าวันละ 30,000 คน เป็นผู้โดยสารภายในประเทศ 16,000-18,000 คน ที่เหลือเป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศโดยสายการบินที่ทำการบินเข้าภูเก็ตในช่วงปลายปีนี้จะเปลี่ยนสายการบินเดิมที่เคยบินมาภูเก็ตก่อนที่จะเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทั้งจากยุโรป ตะวันออกกลาง แอฟริกา เอเชีย ตุรกี เกาหลีใต้ ทั้งที่เป็นเที่ยวบินประจำและเช่าเหมาลำ รวมถึงสายการบินใหม่ๆ เช่น สายการบินของรัสเซีย สายการบินแอร์โรฟลอต ที่จะทำการบินเข้าภูเก็ตวันละ 2 เที่ยวบิน ตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม เป็นต้นไป และอีกหนึ่งสายการบินที่จะบินแบบเช่าเหมาลำ ทุกวันจันทร์ พุธ และเสาร์ นอกจากนี้ ยังมีสายการบินของพม่าที่จะบินตรงมาภูเก็ตอีกด้วย ซึ่งหากเปรียบเทียบช่วงไฮซีซั่นนี้กับช่วงไฮซีซั่นเมื่อปี 2562 ก่อนที่จะเกิดโควิด-19 ระบาด จะเห็นว่าสายการบินต่างๆ ได้กลับมาทำการบินมายังภูเก็ตแล้วไม่ต่ำกว่า 70% ที่เหลืออีก 30% เป็นสายการบินจากประเทศจีน ที่ขณะนี้ยังไม่สามารถทำการบินมายังภูเก็ตได้ เนื่องจากทางการจีนยังไม่อนุญาตให้คนจีนเดินทางท่องเที่ยวออกประเทศได้ จะต้องรออีกสักกระยะหนึ่งอย่างไรก็ตามการที่สายการบินต่างๆ ได้ทยอยบินมายังภูเก็ต ตั้งแต่ช่วงปลายปี 2565 นี้เป็นต้นไป ทางท่าอากาศยานภูเก็ตคาดการณ์ว่า ในปี 2566 จะมีจำนวนเที่ยวบินที่ทำการบินมายังท่าอากาศยานภูเก็ต มากกว่า 88,043 เที่ยวบิน และคาดว่าจะมีจำนวนผู้โดยสารที่จะมาใช้บริการมากกว่า 13 ล้านคน และคาดว่าในปี 2567 จำนวนผู้โดยสารที่ผ่านท่าอากาศยานภูเก็ตจะกลับมาเท่ากับตัวเลขในปี 2562 ที่ผู้โดยสารสูงสุดถึง 18 ล้านคน (ท่าอากาศยานภูเก็ต, 2565)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานภูเก็ต จึงมีความสนใจศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อนำผลการศึกษานี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้พร้อมในทุกๆ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจจากการบริการเหนือความคาดหมาย การเดินทางโดยสารเครื่องบินผ่านบริการที่ดีของท่าอากาศยานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี แสดงถึงความมั่นใจในการเตรียมความพร้อมในการรับมือ แก้ไขปัญหา หรือการดำเนินงานด้านต่างๆ ของท่าอากาศยานไทยต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต

## สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตที่แตกต่างกัน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตที่แตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของวิจัยดังนี้

1. ด้านเนื้อหาศึกษาผู้วิจัยกำหนดตัวแปรในการศึกษาไว้ด้วยกันดังนี้ คือ

1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อ

เดือน

- คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman, Zeithaml &

Berry, (1988) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)

3) การให้ความมั่นใจ (Assurance)

4) ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy)

5) ความเป็นรูปธรรม (Tangibility)

1.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตของ Oliver (1997)

2. ด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ตจำนวน 849,406 คน (ท่าอากาศยานภูเก็ต, 2565) โดยผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973) มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 5% เพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินวิจัยระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา เริ่มตั้งแต่ เดือนสิงหาคม 2566 ถึง เดือนตุลาคม 2566

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2560) ได้กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามหลักประชากรศาสตร์ (Demography Segmentation) จะแบ่งส่วนตลาดโดยใช้หลักการและข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

สามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดเป้าหมายและเป็นวิธีที่ง่ายต่อการวัดเมื่อเทียบกับตัวแปรอื่น ประกอบด้วย

1. เพศ (Sex) ผู้ชายและผู้หญิงมีพฤติกรรมและทัศนคติที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ชายมีความเป็นผู้นำมากกว่าผู้หญิง และผู้หญิงมีความอ่อนโยนมากกว่าผู้ชาย เป็นต้น
  2. อายุ (Age) เนื่องจากความชอบและรสนิยมของแต่ละบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงอายุ ผลลัพธ์ของแต่ละประเภทสามารถตอบสนองความต้องการต่อกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน
  3. การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีกว่าและมีราคาที่สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีอาชีพและรายได้สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า
  4. อาชีพ (Occupation) บุคคลในแต่ละสายอาชีพมีความจำเป็นและความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น นักธุรกิจต้องการสินค้าที่ดูหรูหรา ส่วนผู้ใช้แรงงานต้องการสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน ดังสรุปได้ว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะประกอบอาชีพที่มีรายได้ดี ถือว่าเป็นลักษณะชนชั้นทางสังคมที่สะท้อนถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคล
  5. รายได้ (Income) เป็นตัวแปรที่ซับซ้อนมาก เพื่อให้การกำหนดเป้าหมายชัดเจนขึ้นโดยจะใช้เกณฑ์รายได้กับตัวแปรประชากรศาสตร์ด้านอื่นๆ เช่น กลุ่มผู้บริหารธุรกิจที่มั่งคั่งรุ่นเยาว์ (Yuppies) เป็นการใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ เป็นต้น สินค้าและบริการที่นิยมใช้การแบ่งส่วนตลาดตามอายุ ได้แก่ บ้าน รถยนต์ โทรศัพท์มือถือ การท่องเที่ยว เครื่องสำอาง และเสื้อผ้า เป็นต้น
  6. สถานภาพครอบครัว (Marital Status) และขนาดครอบครัว (Family) ครอบครัวเป็นปัจจัยที่สำคัญตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการใดบริการหนึ่งของผู้บริโภค
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ**

Parasuraman, et al. (1988) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจของการบริการรวม 22 คำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมน้อยอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2557) ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปรที่ Parasuraman, et al. (1988) ที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปได้ในข้อมูลด้านล่าง ก่อนที่จะมีการปรับปรุงให้คงเหลือเพียง 5 ตัวแปรหลัก เป็นตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, et al., 1990 อ้างใน อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์, 2558) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

Oliver (1997 อ้างในยุรมาศ อุดมศิริ, 2559) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคหมายถึง ภาวะการณ์ที่แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการซึ่งอาจขยายความได้ว่าความพึงพอใจเป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าโดยการวัดความพึงพอใจนั้น Oliver (1997) ได้ศึกษาโดยการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและสิ่งที่เกิดขึ้นจริงของผู้บริโภคและทำให้เกิดแบบจำลองความไม่สอดคล้องกับความคาดหวังขึ้น (The Expectancy Disconfirmation Model) ซึ่งเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยสามารถแบ่งได้ 3 ระดับดังต่อไปนี้

1) การยืนยัน (Confirmation) คือสินค้าหรือการบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคตรงตามที่คาดหวังเอาไว้ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2) ความไม่สอดคล้องเชิงบวก (Positive Disconfirmation) คือสินค้าหรือการบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากกว่าที่คาดหวังเอาไว้เกิดเป็นความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น

3) ความไม่สอดคล้องเชิงลบ (Negative Disconfirmation) คือสินค้าหรือการบริการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคน้อยกว่าที่ได้อำนาจเอาไว้ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

#### **สาระสำคัญของท่าอากาศยานภูเก็ต**

ท่าอากาศยานภูเก็ต เป็นสนามบินที่มีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากเกาะภูเก็ตหรือจังหวัดภูเก็ต เป็นสถานที่ตากอากาศที่มีชื่อเสียงไปทั่วโลกจึงทำให้สนามบินแห่งนี้มีผู้โดยสารหนาแน่นเป็นอันดับ 3 ของประเทศไทย รองจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสนามบิน

ดอนเมือง สนามบินแห่งนี้เปรียบพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลักมาตรฐานสากล ให้บริการอาคารผู้โดยสาร 2 แห่ง ได้แก่ อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ใช้สำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศและอาคารผู้โดยสารภายในประเทศใช้สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ

วิสัยทัศน์

ทอท. วางวิสัยทัศน์ในการผลักดันองค์กรสู่การเป็น “ผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก : การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสร้างรายได้อย่างสมดุล”

พันธกิจ

ประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งดำเนินการกิจการอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยานโดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ตจำนวน 849,406 คน (ท่าอากาศยานภูเก็ต, 2565) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ตจำนวน 849,406 คน ผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973) มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 5% เพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์แก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ตซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตโดยลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale ครอบคลุมตัวแปรโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก เห็นด้วยปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ตโดยลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale ครอบคลุมตัวแปรโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก เห็นด้วยปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดโดยกำหนดค่าน้ำหนักหรือคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีลิเคอร์ท (Likert)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยผลตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.980

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ 2) วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) การทดสอบสมมติฐาน t-test, F-test และ Multiple Regression

## ผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.30 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 มีรายได้ 15,001-25,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00

### 2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.12$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.22$ ) รองลงมาอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ( $\bar{x} = 4.18$ ) ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ ( $\bar{x} = 4.16$ ) ด้านการตอบสนองความต้องการ ( $\bar{x} = 4.13$ ) และด้านความเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.99$ ) ตามลำดับ

### 3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ ท่านประทับใจในการต้อนรับและขั้นตอนการให้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต และโดยรวมแล้วท่านพึงพอใจในการใช้บริการที่ท่าอากาศยานภูเก็ตมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.14$ ) รองลงมาพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานภูเก็ต ( $\bar{x} = 4.19$ ) พึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานของท่าอากาศยานภูเก็ต ( $\bar{x} = 4.16$ ) พึงพอใจในการให้บริการที่มีมาตรฐานในระดับสากลของท่าอากาศยานภูเก็ต ( $\bar{x} = 4.12$ ) และพึงพอใจในความสามารถของท่าอากาศยานภูเก็ตในการเชื่อมต่อระบบขนส่งมวลชนอื่นๆ ได้อย่างสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.93$ ) ตามลำดับ

### 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตที่แตกต่างกันพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี เพศ ระดับการศึกษา



รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ที่แตกต่างกันพบว่า คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ และด้านความเป็นรูปธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมการ Multiple Linear Regression ดังนี้ 
$$\text{Unstandardized } Y = 0.327 + 0.201(X1) + 0.110(X2) + 0.187(X3) + 0.250(X4) + 0.173(X5)$$

เมื่อ  $Y =$  ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต

$X1 =$  คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ

$X2 =$  คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ

$X3 =$  คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ

$X4 =$  คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ

$X5 =$  คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม

### อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตที่แตกต่างกัน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติคุณ วงศ์ไชยวณิชย์ (2562) การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลถึงความพึงพอใจต่อผู้โดยสารคนไทยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และภูมิลำเนา แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยในการมาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ ผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ จำนวน 400 คน พบว่า อาชีพ และภูมิลำเนา แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ที่แตกต่างกันพบว่า คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ และด้านความเป็น

รูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Al-Refaie, et al. (2014) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีโดยรวมของผู้โดยสาร กรณีศึกษาสนามบินจอร์แดน การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้โดยสาร โดยการพัฒนาแบบจำลองโมเดลผลของการให้บริการเที่ยวบิน การจองเที่ยวบิน การสำรองที่นั่ง และการบริการของพนักงานประจำสนามบินและความพึงพอใจในคุณภาพของเว็บไซต์ กับความพึงพอใจและความภักดีของผู้โดยสารผลการศึกษาพบว่า ผลกระทบของคุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการและยังสอดคล้องกับ วิณรัตน์ ภูวพัฒนชัยกิจ (2560) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยและปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ และด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ วิจิตรรัตน์ จันทวย (2562) การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพบริษัท ห้างร้าน หรือเอกชน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.72$ , S.D. = 0.75) และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตด้านการตอบสนองความต้องการและด้านความเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงทั้ง 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้บริหารท่าอากาศยานภูเก็ตหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการตอบสนองความต้องการ โดยต้องมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานภูเก็ตเพื่อให้สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที ต้องมีการจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้มีจำนวนเพียงพอกับปริมาณผู้โดยสารทุกช่วงเวลาเพื่อให้

สามารถให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึงและทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ โดยสิ่งสำคัญที่สุดที่ควรให้เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานภูเก็ตต้องตระหนักไว้เสมอคือความเอาใจใส่ต่อปัญหาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ

2. ด้านความเป็นรูปธรรม ผู้บริหารทำอากาศยานภูเก็ตหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม โดยการศึกษาดูงานระดับคุณภาพการให้บริการของทำอากาศยานอยู่เสมอ ตลอดจนศึกษาหนทางหรือกลยุทธ์ที่จะพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้นไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษาความเป็นรูปธรรมของทำอากาศยานเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งในเรื่องของอาคารจอดรถ ภายในสนามบินที่ต้องมีเพียงพอต่อการให้บริการของนักท่องเที่ยว ตลอดจนการดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมทั่วถึงกันเป็นอย่างดี เพราะการสร้างสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่ดีของทำอากาศยานเป็นการสร้างความมั่นใจเบื้องต้นให้แก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการทำอากาศยาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่จะเข้ามาใช้บริการ

3. ทำอากาศยานภูเก็ต สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการได้อย่างสอดคล้องกับรายละเอียดที่ได้จากการประเมิน กล่าวคือ ควรรักษาความมีประสิทธิภาพและพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ดียิ่งๆ ขึ้นสำหรับความเป็นทำอากาศยานที่มีการให้บริการอย่างปลอดภัย (Safety & Security) โดยควรมุ่งเสริมสร้างในรายละเอียดด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) อันจะสอดคล้องกับตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning) ในการเป็น “Gateway to the Andaman” ในใจของผู้โดยสารสืบไป

4. จากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของทำอากาศยานภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการตั้งนั้นแล้วองค์กรต่างๆ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับลักษณะทางกายภาพสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตั้งแต่สถานที่บุคลากร การติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการได้ชัดเจนขึ้น ต้องมีการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้โดยสารทุกท่าน โดยที่บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม ภายใต้ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างทันท่วงที เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้โดยสารให้ผู้โดยสารเห็นถึงความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ความต้องการของผู้โดยสารอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการใช้บริการต่อไป

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. สำหรับการศึกษานี้คราวต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ทำการศึกษาลักษณะเดียวกันนี้กับสนามบินอื่นๆ และช่วงเวลาที่ยาวขึ้น เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้เกิดการต่อยอดองค์ความรู้เรื่องคุณภาพบริการของทำอากาศยานในประเทศไทยที่กว้างขวางขึ้นต่อไป

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของทำอากาศยานต่อไปอีก โดยการสัมภาษณ์คณะกรรมการ (Board of Directors) หรือผู้บริหาร (Senior Executive) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลผ่าน

มุมมองจากระดับผู้บริหารในเชิงของคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

### เอกสารอ้างอิง

- กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ภูเก็ตอันดามันนิวส์. (2559, 1-15 กันยายน). เปิดใช้อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต16 ก.ย.นี้. ภูเก็ตอันดามันนิวส์, น. 3.
- กรรณภัทร กันแก้ว. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการบริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.
- การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. (2561). สถิติขนส่งทางอากาศ. สืบค้นจาก <http://aot-th.listedcompany.com/transport.html>
- จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. สืบค้นจาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=tru](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=tru).
- ดารี สถิตย์เสมากุล. (2558). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรพันธ์ สงวนวงศ์, พรชัย เอื้ออารี, พูลภัทร ชมจิตต์, บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล และวีรชัย บุญญาพัฒนาพงศ์. (2561). การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารภายในประเทศที่มีต่อเคาน์เตอร์เช็คอินสายการบินนกแอร์ ประจำสถานีภูเก็ต. สืบค้นจาก <https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/viewFile/278/280>.
- ท่าอากาศยานภูเก็ต. (2565). รายงานประจำปี 2565 ท่าอากาศยานภูเก็ต. สืบค้น 26 มิถุนายน 2566, จาก [http://cdn.airportthai.co.th/uploads/profiles/0000000002/filemanager/files/about%20aot/Annual\\_Report/THAIAnnualReport2555.pdf](http://cdn.airportthai.co.th/uploads/profiles/0000000002/filemanager/files/about%20aot/Annual_Report/THAIAnnualReport2555.pdf)
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2565). รายงานประจำปี 2565. กรุงเทพฯ: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
- ปพิชญา หงษ์สินี และวอนชนก ไชยสุนทร. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารการบินต้นทุนต่ำ. วารสารการบริหารและจัดการ, 7(1), 1-12.

- ปิยกนิภูฏ โชติวนิช, สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์ และบัณฑิต ผังนรินทร์. (2557). การสร้างความภักดีต่อการใช้บริการของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). *วารสาร มฉก.วิชาการ*, 17(34), 93–109.
- ภาวิณี กาญจนภา. (2559). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรณะ พูนทองชัย. (2556). การรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัชระ รณนภาภาศ ฤทธาคนี. (2557). *อุตสาหกรรมสายการบิน*. สืบค้นจาก <http://www.elearning2014.com/eLAP2014/Proceedings-old/C%206.1-6.9.pdf>.
- วิวัฒน์ รุ่งเรืองผล. (2558). ตำราหลักการตลาด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2560). *การบริหารตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สถาบันการบินพลเรือน. (2561). *สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทยประจำเดือน กันยายน พ.ศ. 2560 : ฉบับย่อ*. สืบค้นจาก <http://www.catc.or.th/2015/attachments/file/year2560/0960.pdf>.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบูคส์.
- เหมือนจิต จิตสุนทรชัยกุล. (2559). พฤติกรรมผู้บริโภคกับธุรกิจค้าปลีก, กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์. (2558). การรับรู้คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาณัติ ชาวไทรรัตน์. (2561). ความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชของประชาชน. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อินทิรา จันทร์รัฐ. (2552). ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ. *สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- แอร์ไลน์หยุดดัมพ์ราคา สำลักต้นทุน-จ่อปรับขึ้นค่าตัว. (2561). สืบค้นจาก <https://today.line.me/th/pc/article/>.
- Al-Refaie, A., Bata, N., Eteiw, D., & Jalham, I. (2014). Examining factors that affect passenger's overall satisfaction and loyalty: Evidence from Jordan Airport. *Jordan Journal of Mechanical and Industrial Engineering*, 8(2), 94–101.
- Hu, K. C., & Huang, M. C. (2011). Effects of service quality, innovation and corporate image on customer's satisfaction and loyalty of air cargo terminal. *International Journal of Operations Research*, 8(4), 36–47.

- Hussain, R., Al Nasser, A., & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42, 167–175.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the customer*. New York: McGraw–Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 14–40.
- World Airport Award*. (2017). Retrived from <http://www.airlinequality.com/awards/world-airport-awards/>. *World's Top 100 Airports 2017*. (2017). Retrived from [http://www.worldairportawards.com/Awards/world\\_airport\\_rating\\_2017.html](http://www.worldairportawards.com/Awards/world_airport_rating_2017.html).
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.