

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ  
THE SERVICE QUALITY AFFECTING USER'S SATISFACTION  
IN SUVARNABHUMI AIRPORT

ฐิติรัตน์ จันทวย

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Thitirat Chantavai

Email: yomin1992@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management,

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพบริษัท ห้างร้านหรือเอกชน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.72$ , S.D. = 0.75) และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.50$ , S.D. = 0.88)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิร้อยละ 67.7 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.677 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความ

เชื่อมั่นแก่ลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### Abstract

This research was studied about the service quality affecting user's the satisfaction in Suvarnabhumi airport. The purpose of this research mainly focused on the service quality of Suvarnabhumi airport that affecting the satisfaction of users in Suvarnabhumi airport. The researcher used the Simple Random Sampling and Questionnaires methods to consider the satisfaction of sample group at Suvarnabhumi airport around 400 users. The statistics used for analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results of research showed that most of the users were female, age between 26 - 35 years old, single status, graduated the bachelor's degree and work in private company. In addition, it was found that service quality factors and satisfaction factors were at high levels of their opinions. ( $\bar{x} = 3.72$ , S.D. = 0.75) and ( $\bar{x} = 3.50$ , S.D. = 0.88) respectively.

The result of hypothesis testing found that the service quality affecting user's satisfaction in Suvarnabhumi Airport at 67.7 percent. R square of the model was found as 0.677. And had a statistical significance at 0.05. When considered the service quality that affected the satisfaction of users in Suvarnabhumi Airport were 4 aspects, Assurance, Tangibles, Responsive and Reliability.

**Keywords:** Service quality, Satisfaction, Suvarnabhumi Airport

### บทนำ

การบริหารจัดการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวมยังไม่ได้มาตรฐานที่น่าพอใจ ทั้งๆที่ สนามบินสุวรรณภูมิมีศักยภาพที่จะเป็นสนามบินชั้นนำของโลกได้ สาเหตุหลักมาจาก การจัดการและให้บริการในสนามบิน หลายหน่วยงานมีอิสระไม่ขึ้นตรงกับทอท. เช่น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมศุลกากร เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่และการประเมินผลการดำเนินงานของทอท. ผู้บริหารและพนักงานปัจจุบัน เน้นผลกำไรมากกว่าการบรรลุเป้าหมายสำคัญขององค์กรคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน(ประเทศไทย), 2561) ตัวอย่างปัญหาที่

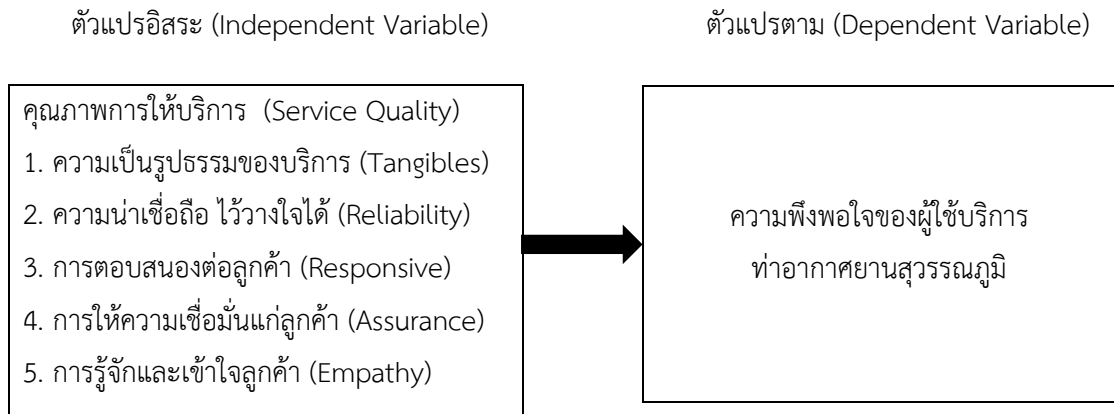
พบได้ทั่วไป เช่น การรอต่อแถวเช็คอินเป็นเวลานานของผู้โดยสารขาออกทั้งในและระหว่างประเทศ เนื่องจากการเปิดเคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบินมีจำนวนน้อย ผู้โดยสารทั่วไปยังไม่นิยมการเช็คอินในระบบออนไลน์ทำให้เกิดการรอนาน ปัญหาจำนวนเที่ยวบินที่มีมาก การจอดเครื่องบินเทียบอาคารผู้โดยสารไม่เพียงพอ ทำให้เครื่องบินต้องไปจอดหลุมจอดท่าอากาศยานระยะไกล (Remote bay) ผู้โดยสารจำเป็นต้องขึ้นรถโดยสารของสายการบิน ซึ่งผู้โดยสารทั่วไปอาจไม่พึงพอใจและผู้โดยสารพิเศษ เช่น ผู้โดยสารที่พิการทางร่างกายไม่ได้รับความสะดวกสบายในการขึ้น-ลงบันไดเครื่องบิน ปัญหาด้านความแออัดของสถานที่ ปัญหาจุดจอดรอรับ - ส่งผู้โดยสารขาเข้าและขาออกมีการจราจรหนาแน่น ปัญหาอาคารที่จอดรถไม่เพียงพอ ปัญหาผู้โดยสารจำนวนมากรอต่อแถวเพื่อผ่านเครื่องสแกนตรวจร่างกายและสัมภาระก่อนขึ้นเครื่อง ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจตำรวจคนเข้าเมืองมีกำลังอัตราปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อผู้โดยสารการต่อแถวรอเพื่อลงบันไดที่ตราประทับผู้โดยสารเข้า - ออกประเทศ ปัญหาจำนวนช่องให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติเข้าภายในประเทศไทยน้อย ปัญหาการขนถ่ายสัมภาระที่ล่าช้าจากเครื่องบินมายังสายพานเป็นเวลานานและกระเป๋าสัมภาระเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทบกระหว่างขนส่ง ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ปัญหาด้านอุปกรณ์การใช้งานเกิดความขัดข้องยังไม่พร้อมให้บริการ ปัญหาความสะอาดของห้องน้ำ ปัญหาจำนวนเก้าอี้พักรอสำหรับผู้โดยสารไม่เพียงพอ ปัญหาด้านราคาอาหารและเครื่องดื่มที่มีราคาสูง ปัญหาป้ายแสดงรายละเอียดเพื่อบอกข้อมูลของสนามบินยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำให้ผู้โดยสารหลงทางเสียเวลาเพิ่มขึ้น ปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ปัญหาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การแสดงออกด้วยกิริยาที่ไม่สุภาพทั้งท่าทางและวาจา ปัญหาความล่าช้าของสถานะเที่ยวบินเนื่องจากสภาพภูมิอากาศแปรปรวนในช่วงฤดูมรสุม

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากผลการศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้พร้อมในทุกๆสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจจากการบริการเหนือความคาดหมาย การเดินทางโดยสารเครื่องบินผ่านการบริการที่ดีของท่าอากาศยาน ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกรู้สึกมีความสุข ปลอดภัย มั่นใจ ประทับใจตลอดทุกเส้นทางในการเดินทาง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### กรอบแนวคิดของการวิจัย



**ภาพที่ 1** กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจตัดสินใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนผู้ให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แน่นอน จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณโดยใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน แต่เพื่อป้องกันความไม่ถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsive) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

#### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการดำเนินการทำการวิจัยครั้งนี้ คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

#### 4. ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มต้นตั้งแต่ เดือนมีนาคม พ.ศ.2564 ถึงเดือน เมษายน พ.ศ.2564

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

#### การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่เลิศ (Excellent Service) การได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการหรือมากกว่าความคาดหวังจนทำให้เกิดความพึงพอใจ รวมไปถึงการเกิดความจงรักภักดี

Parasuraman และคณะ (1985) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วย ปัจจัยในการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน (Dimensions) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจ

Shelly (1975) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบวย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

Kotler (2003) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ สิ่งที่ถูกค้ำรู้สึก หลังการซื้อสินค้าเมื่อเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับคุณภาพสินค้า โดยถ้าผลที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังจะไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าผลที่ได้รับตรงกับที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าหากผลที่ได้รับนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted Customer)

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นเกณฑ์ที่เหมาะสมและได้รับความนิยมนิยมที่มักใช้ในการจัดกลุ่มลูกค้า ผู้บริโภค การแบ่งตลาด เนื่องจากตัวแปรด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญที่ช่วยบ่งชี้ตลาดเป้าหมายได้อย่างชัดเจนและเป็นตัวชี้วัดด้านประชากรศาสตร์ที่มีความง่าย ชัดเจน และสะดวกต่อการจัดกลุ่มสำหรับทำการวิจัย

Kotler (1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การตัดสินใจของผู้ซื้อสินค้าหรือใช้บริการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ รายได้ระดับการศึกษา รูปแบบการดำเนินชีวิตและแนวความคิดส่วนบุคคล

### ข้อมูลพื้นฐานของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งอยู่เลขที่ 999 หมู่ 1 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เป็นสนามบินที่ตั้งอยู่ที่ถนนเทพรัตนและทางพิเศษบูรพาวิถี ในเขตตำบลหนองปรือและตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ห่างจากใจกลางกรุงเทพมหานครประมาณ 25 กิโลเมตร เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 รัฐบาลได้กำหนดให้ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยแทนท่าอากาศยานดอนเมืองและตั้งเป้าให้เป็นศูนย์กลางการบินในทวีปเอเชีย

### วิสัยทัศน์

ทอท. วางวิสัยทัศน์ในการผลักดันองค์กรสู่การเป็น “ผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก: การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสร้างรายได้อย่างสมดุล”

### พันธกิจ

ประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งดำเนินการกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยานโดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิมลรัตน์ ภูวพัฒน์ชัยกิจ (2559) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยและปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ และด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการตอบสนองความต้องการและด้านความเป็นรูปธรรม ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจและด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย

ชญาดา ชนาวุฒิกุลกิตและคณะ (2561) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-40 ปี มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางเพื่อการทำงานหรือธุรกิจ รองลงมาคือเพื่อการท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการเหล่านี้ส่วนใหญ่เคยใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีมาแล้วอย่างน้อย 5 ครั้ง 2) ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีมีความพึงพอใจต่อสนามบินนานาชาติอุดรธานีในด้านของการมีภาพลักษณ์การเป็นสนามบินนานาชาติโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีระบุว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุด ได้แก่ ด้านความปลอดภัยและด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในขณะที่ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และความน่าเชื่อถือของพนักงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการน้อยที่สุด

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
  - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าแสดงความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปร ด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพ
  - 1.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปร คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจตัดสินใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsive) การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษา อยู่ในปริญญาตรี และมีอาชีพบริษัท ห้างร้านหรือเอกชน

ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่า ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.72$ , S.D.= 0.75) และผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.50$ , S.D.= 0.88)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ผลดังนี้



## ตารางที่ 1

การทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (b)	Beta	t	Sig
1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ( $x_1$ )	0.380	0.352	7.429	0.000*
2. ความน่าเชื่อถือ ว่างใจได้ ( $x_2$ )	0.154	0.132	2.414	0.016*
3. การตอบสนองต่อลูกค้า ( $x_3$ )	-0.168	-0.166	-2.650	0.008*
4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ( $x_4$ )	0.461	0.442	6.320	0.000*
5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ( $x_5$ )	0.123	0.124	1.942	0.053
ค่าคงที่	0.018		0.137	0.891

$R = 0.823$ ,  $R^2 = 0.677$ ,  $SEE = 0.5035$ ,  $F = 165.527$ ,  $Sig = 0.000$ ,  $* = P < 0.05$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Beta = 0.442) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Beta = 0.352) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Beta = -0.166) และด้านความน่าเชื่อถือ ว่างใจได้ (Beta = 0.132) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.677 ซึ่งอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 67.7

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ว่างใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าและด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า โดยอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมากและมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเป็นเพราะ ในส่วนของอาคารและสถานที่มีการให้บริการเพื่อรองรับการใช้งานอย่างเหมาะสม จัดแบ่งประเภทจุดให้บริการด้านต่างๆอย่างเป็นระเบียบ มีทางเลือกในการเดินทางมาใช้บริการ มีป้ายข้อมูลรายละเอียดชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็ว ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญ

กับความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการจากโรงพยาบาลตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 350 คน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.689) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า มีความสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้อยู่ในระดับมากและมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเป็นเพราะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ที่มีชื่อเสียงในด้านการให้บริการท่าอากาศยานมาอย่างยาวนาน มีภาพลักษณ์ในด้านความน่าเชื่อถือ มีการบริหารจัดการและกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการให้บริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ มีระบบรักษาความปลอดภัย ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน ทำให้ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเกิดความใ้วางใจ ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรี อนุสิทธิ์ (2561) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารภายในประเทศและต่างประเทศ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านการให้ความเชื่อมั่นในด้านการบริการและด้านความปลอดภัย

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมากและมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีจิตที่พร้อมให้บริการในการเข้าช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา ตอบคำถามพร้อมกับจุดบริการส่งความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาต่อไป ทำให้ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานรู้สึกได้รับการตอบสนองอย่างทันท่วงที ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญกับการตอบสนองลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนราธิป แนวคำดี ถกษณ์ ทพจุฬาและดวงใจ อังโก๊ะ (2562) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการของบริษัทพรอมิส จำนวน 400 ราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x} = 3.88$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ (S.D.= 0.678) เมื่อพิจารณาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{x} = 3.84$ )

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

และมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายอีกทั้งองค์กรมีระบบและวิธีการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการเติบโตของธุรกิจรองรับความต้องการของผู้โดยสาร ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญกับการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมพฤษ แสงประเสริฐ, (2558) ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคกรณีศึกษา : บริษัท เทสดีง อินสทรูเมนต์ จำกัด จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคของบริษัท เทสดีง อินสทรูเมนต์ จำกัด จำนวน 300 คน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่าระดับความเชื่อมั่นของผู้บริโภคของบริษัท เทสดีง อินสทรูเมนต์ จำกัด โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.80$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.= 0.63)

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากแต่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่อาจรับฟังและตระหนักถึงปัญหาของผู้ใช้บริการไม่ตอบสนองต่อความต้องการโดยทันที ทำให้การปฏิบัติหน้าที่แก่ผู้ใช้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันอาจล่าช้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมา แฉงเวชฉาย, (2561) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคจำนวน 220 คนที่อาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัยสำหรับการนำไปใช้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการนั้นในข้อคำถามทั้ง 5 ข้อประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สถานที่อาคารจอดรถสามารถรองรับจำนวนรถยนต์เพียงพอ ไม่แออัด ดังนั้น ควรมีการขยายพื้นที่ขนาดอาคารจอดรถ เพื่อรองรับการใช้งานและสามารถจอดรถยนต์ให้เพียงพอต่อความต้องการ ก่อให้เกิดความรวดเร็ว สะดวกสบายต่อผู้เข้ามาใช้บริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจนั้นในข้อคำถามทั้ง 5 ข้อประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านรู้สึกมั่นใจในระบบการบริหารจัดการและกำกับดูแลเพื่อกิจการที่ดีขององค์กร ดังนั้นจึงควรมีการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ในผลงานปัจจุบันและโครงการแผนงานที่กำลังพัฒนา เพื่อเผยแพร่กระจายข่าวสารให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ข้อมูลขององค์กรมากขึ้น

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าในข้อคำถามทั้ง 5 ข้อประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีจุดให้บริการส่งความคิดเห็นด้านปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดจนข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุง ดังนั้นจึงควรเพิ่มจุดให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารหรือช่องทางการติดต่อผ่านทางสื่อออนไลน์ในแพลตฟอร์มต่างๆ เพื่อรับฟังปัญหาได้อย่างรวดเร็วขึ้น

4. ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ลูกค้าในข้อคำถามทั้ง 5 ข้อประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์กรดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ ดังนั้นจึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานในช่องทางต่างๆ ให้หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าในข้อคำถามทั้ง 5 ข้อประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ เน้นการให้บริการอย่างเหนือความคาดหมาย ดังนั้นควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ โดยเน้นตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก มีการจัดอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงาน การสัมมนาเพื่อให้บริการลูกค้าทุกคนให้เกิดความประทับใจ มีการบริการเหนือคาดหวังที่จะได้รับ

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. การเพิ่มพื้นที่ในการทำวิจัยโดยใช้ท่าอากาศยานในส่วนภูมิภาคภายใต้การกำกับดูแลของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) เช่น ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย และท่าอากาศยานหาดใหญ่ เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบผลการวิจัยว่ามีผลในลักษณะเดียวกันหรือไม่

2. การศึกษาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ได้รับผลของการวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จึงควรเพิ่มการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- ชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ ศิริวรรณ กวงเพ็งและลินจง โปชาวี. (2561). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพ การบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี*. วารสารช่อพะยอม ปีที่ 29 ฉบับที่ 2 (มิถุนายน - ตุลาคม) พ.ศ. 2561. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ Services Marketing*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธรรมพุดผ แสงประเสริฐ. (2558). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค กรณีศึกษา: บริษัท เทลดีอิง อินสทรูเมนต์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นราธิป แนวคำดี ฤกษ์ม ทักษุณาและดวงใจ อังโก้. (2562). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร*.  
Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University Vol.6 No.2  
July - December 2019, Nakhon Pathom Rajabhat University.
- เบญญา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัชรี อนุสิทธิ์. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ท่าอากาศยานดอนเมือง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิณรัตน์ ภูพัฒน์ชัยกิจ. (2559). *คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- องค์การต่อต้านคอร์รัปชัน(ประเทศไทย). (2561). *ACT รวบรวมข้อมูลปมปัญหาสนามบินสุวรรณภูมิและข้อเสนอส่งให้นายกรัฐมนตรีพิจารณา*. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2564, จาก <http://www.anticorruption.in.th/2016/th/2016/th/detail/1210/4/ACT%20รวบรวมข้อมูลปมปัญหาสนามบินสุวรรณภูมิและข้อเสนอส่งให้นายกรัฐมนตรีพิจารณา>.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.

Kotler, P. (1997). *Marketing management: analysis, planning implementation and control*. (9<sup>th</sup>ed). New Jersey: Asimimon & Schuster.

Kotler, P. (2003). *Marketing management (Millenium ed.)*. New Jersey: Prentice Hall

Parasuraman, V. A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*.

Journal of marketing 49, 41-50.

Shelly Maynard W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.