



ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

สุดสวาท จิตรสุภา^{1*} ชนกสุดา มีโพธิ์² พรธีรา อุตรินทร์³ ไอรดา สมัครงการ⁴

Passengers' Attitude towards Services of Suvarnabhumi Airport Staff during COVID-19 Pandemic Situation

Sudsawat Jitsupa^{1*} Chanoksuda Meepoo² Phornteera Utarin³ Irada Samakkarn⁴

Received 17/02/2022

Revised 21/04/2022

Accepted 06/06/2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิในช่วง การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และมีอายุ 20 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นอายุที่บรรลุนิติภาวะและสามารถโดยสาร เครื่องบินคนเดียวได้ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความน่าเชื่อถือ 0.975 จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยการสุ่มหากกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการ ทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ (ความแปรปรวนทางเดียว) ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{x} = 4.236$, $S.D = .531$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและ เข้าใจผู้โดยสาร ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร ด้านความเชื่อถือวางใจได้ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการตามลำดับ ในการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า มีทัศนคติต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ทัศนคติ ผู้โดยสาร การบริการที่ท่าอากาศยาน เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

^{1*} 2, 3, 4 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

^{1*} 2, 3, 4 Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

* Corresponding author email: sudsawat_j@rmutt.ac.th

Abstract

The purposes of this research were to 1) examine passengers' attitude, and 2) compare passengers' attitude towards services of Suvarnabhumi Airport staff during COVID-19 situation that were affected by different factors according to passengers' background. There were 400 passengers who had travelled from Suvarnabhumi Airport during the COVID-19 situation and were aged 20 years or more. The passengers of this age range are considered as the age of maturity and able to travel by plane alone were selected as the samples for this research. The tool used for collecting data in this research was a questionnaire with the reliability level of 0.975. Based on the calculations of Taro Yamane's sample size, by the samples were selected by random sampling and was determined at the 95 percent confidence level with 5% discrepancy. The statistics used in data analysis were descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics t-test and F-test (One-way Anova). The results of this research showed that passengers' attitude towards services of Suvarnabhumi Airport staff during COVID-19 pandemic situation in overall was at the highest level ($\bar{x}=4.236$, $S.D.=.531$). The highest mean score was building passengers' confidence, followed by recognizing and understanding passengers, responding to passengers, being reliable, and being concrete services, respectively. In addition, the results of the hypothesis test were found that when comparing the attitudes of passengers with different sexes towards services of Suvarnabhumi Airport staff during the COVID-19 pandemic situation, there was no-statistically significant difference at the significance level of 0.05. Also, comparing the attitudes of passengers of different ages, professions and average monthly income towards services of Suvarnabhumi Airport staff during the COVID-19 pandemic situation, there were no-statistically significant difference at the significance level of 0.05.

Keywords: attitude, passenger, services at airport, Suvarnabhumi Airport staff

บทนำ

การเดินทางในระยะทางที่ไกลๆนั้นผู้คนส่วนใหญ่จะเริ่มหันมาใช้บริการการเดินทางด้วยเครื่องบินเพิ่มขึ้นเนื่องจากประหยัดเวลา สะดวกสบาย ราคาจับต้องได้ และถึงที่หมายอย่างรวดเร็วเมื่อเทียบกับการเดินทางด้วยรถประจำทาง รถไฟ หรือแม้กระทั่งรถยนต์ส่วนตัว ซึ่งก่อนที่จะได้โดยสารเครื่องบินนั้น ผู้โดยสารจะต้องเดินทางมายังท่าอากาศยาน หรือ สนามบิน เพื่อผ่านกระบวนการต่างๆ ในการขึ้นเครื่องไปยังจุดหมายปลายทาง

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์ตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 ถือเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยและมีบทบาททางยุทธศาสตร์เป็น “ประตูสู่นานาชาติ” หรือ International Gateway (Suvarnabhumi Airport, 2021) แม้ในช่วงการระบาดของโควิด-19 หรือ โควิด19 จนเป็นเหตุให้เที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารลดลงไปอย่างมาก อ้างอิงได้จากสถิติขนส่งทางอากาศเมื่อเทียบจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมผู้โดยสารขาออกทั้งในประเทศและต่างประเทศในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 6,257,169 คน ในขณะที่ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2564 มีจำนวนผู้ให้บริการคือ 1,250,271 คน (Airports of Thailand, 2021) แต่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก็ยังคงเปิดให้บริการ

ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการคุมเข้มมาตรการเพื่อป้องกันและเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ตามมาตรการสาธารณสุข เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้โดยสาร และผู้ให้บริการสนามบิน ซึ่งต่างจากเหตุการณ์ก่อนการแพร่ระบาดของโควิด19 การเข้าอาคารผู้โดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น ผู้ให้บริการสามารถเดินเข้าในตัวอาคารได้โดยสะดวก แต่เมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด19 ผู้ให้บริการที่จะเข้าอาคารผู้โดยสารจะต้องปฏิบัติตามมาตรการของท่าอากาศยานคือ ต้องสวมหน้ากากอนามัย รักษาระยะห่าง ทำความสะอาดมือด้วยสเปรย์หรือเจลแอลกอฮอล์ ผ่านการวัดอุณหภูมิซึ่งต้องไม่เกิน 37.3 องศาเซลเซียส ซึ่งความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลให้ผู้ให้บริการถูกขลอการเข้าอาคาร ผู้โดยสารบางคนอาจไม่พอใจ ไม่เข้าใจในมาตรการนี้อาจมีการกระทบกระทั่งกันบ้าง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่การท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต้องให้คำอธิบายเพิ่มเติมเพื่อให้รับทราบและเข้าใจในมาตรการนี้

ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสำคัญต่อการเข้ามาใช้บริการซ้ำหรือทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีต่อบริการและผลิตภัณฑ์ เพราะทัศนคติของผู้ใช้บริการหมายถึงความเชื่อ ความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ (เสรี วงษ์มณฑา, 2542, หน้า 192) ได้กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคว่าในการที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าใดสินค้านั้น จะต้องมีการตัดสินใจตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปจนถึงทัศนคติหลังจากที่ได้ใช้สินค้าแล้ว ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นขั้นตอนได้ ดังนี้ การมองเห็นปัญหาการแสวงหาภายใน การแสวงหาภายนอก การประเมินทางเลือกการตัดสินใจซื้อ ทัศนคติหลังการซื้อต่อการใช้บริการ Fishbein and Ajzen (1975) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ คือ แนวโน้มของผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ และการเลือกใช้บริการ และการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม หรือทัศนคติของผู้โดยสาร จะทำให้ทราบถึงลักษณะความต้องการของผู้โดยสารด้านต่างๆ และเพื่อที่จะจัดสิ่งกระตุ้นทางการตลาดให้เหมาะสม เมื่อผู้โดยสารได้รับสิ่งกระตุ้น ทางการตลาดหรือสิ่งกระตุ้นอื่นๆ ผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้โดยสาร ซึ่งจะมีประโยชน์สำหรับการตลาดคือ ทราบความต้องการและลักษณะของลูกค้า เพื่อที่จะจัดส่วนประสมทางการตลาดต่างๆ กระตุ้นและสนองความต้องการของผู้ซื้อที่เป็นเป้าหมายได้ถูกต้อง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541, หน้า 85-94)

ดังนั้นการศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในครั้งนี้เพื่อจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับ การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในอนาคต

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน



ตัวแปรตาม

การบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์โควิด

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศของผู้โดยสารที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน
2. อายุของผู้โดยสารที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน
3. อาชีพของผู้โดยสารที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน
4. รายได้ของผู้โดยสารที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ในระหว่างช่วงเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2564 จำนวน 400 คน ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane และกำหนดวิธีการ เก็บข้อมูลโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามเรื่องทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นคำถามปลายปิด โดยมีคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสารโดยแบ่งเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก ใช้คำถามปลายปิด ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติต่อการให้บริการด้านต่างๆ กำหนดระดับคะแนนเป็นแบบ Rating Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

- 1) ผู้วิจัย ศึกษาข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นกรอบข้อมูลเบื้องต้นแล้ว จึงกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมประเด็นเนื้อหาที่ต้องการศึกษา
- 2) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาทบทวนการสร้างแบบสอบถาม
- 3) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ซึ่งตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาระหว่าง 0.67-1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไข และนำไปทดลองใช้กับผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำผลมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ระดับค่าความเชื่อมั่น 0.975 ซึ่งนับว่ามีคุณภาพสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจก Link และ QR Code เพื่อให้ผู้โดยสารตอบแบบสอบถามออนไลน์ จาก Google Forms และได้รับข้อมูลกลับคืนมา จำนวน 400 ชุด เมื่อมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

- 1.วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้โดยสารสายการบินที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่และร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แปลผลโดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ตามแนวทางของเบสต์ (Best, 2001) โดยในการแปลความหมายของคะแนน มีการกำหนดคะแนนเฉลี่ยดังนี้

คะแนน 4.50-5.00 คะแนน หมายถึง มากที่สุด

คะแนน 3.50-4.49 คะแนน หมายถึง มาก

คะแนน 2.50-3.49 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

คะแนน 1.50-2.49 คะแนน หมายถึง น้อย

คะแนน 1.00-1.49 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

- 3.การทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำแนกดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ตัวแปรคือ เพศของผู้โดยสาร การทดสอบสมมติฐาน ใช้ (t-test Independent)

สมมติฐานที่ 2-4 ตัวแปรคือ อายุ อาชีพ และรายได้ของผู้โดยสารตามลำดับ การทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยซึ่งได้เก็บข้อมูลจากผู้โดยสารขาออกที่มีการเดินทางภายในประเทศและต่างประเทศที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ย 20,000 - 30,000 บาท วัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อท่องเที่ยวกับครอบครัว และมีทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อยู่ในระดับที่ต่ำมากที่สุด ซึ่งสามารถสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลโดยละเอียดได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 และเป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 อายุ 31-40 ปี มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 อายุ 41 ขึ้นไป มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 รายได้ 10,001-20,000 บาทจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 และรายได้ 30,000 บาทขึ้นไปจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

1.2 วัตถุประสงค์ในการเดินทางของผู้โดยสารซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยพบว่ามีวัตถุประสงค์ในการเดินทางสูงสุดคือ เพื่อการท่องเที่ยวร้อยละ 82.75 รองลงมาได้แก่เพื่อการเยี่ยมเยียนครอบครัว/ญาติพี่น้อง ร้อยละ 55.75 เพื่อเดินทางไปอบรม/สัมมนา ร้อยละ 38.75 และอันดับสุดท้ายคือ เพื่อเดินทางประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 19.50 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

1.3 บุคคลที่ร่วมเดินทางของผู้โดยสาร พบว่าผู้โดยสารเดินทางกับครอบครัวมากที่สุดร้อยละ 62.20 รองลงมาคือเดินทางกับเพื่อน ร้อยละ 23.50 และเดินทางกับเพื่อนร้อยละ 23.50 และอันดับสุดท้ายคือเดินทางกับกรุ๊ปท่องเที่ยว (ทัวร์) ร้อยละ 2.50 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละของผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
เพศชาย	156	39.00
เพศหญิง	244	61.00
2.อายุ		
20-30ปี	254	63.50
31-40ปี	94	23.50
41ปีขึ้นไป	52	13.00
3.อาชีพ		
นักศึกษา	42	10.50
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	95	23.75
พนักงานบริษัทเอกชน	184	46.00
ธุรกิจส่วนตัว	79	19.75
4.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	12	3.00
10,001-20,000 บาท	49	12.25
20,001-30,000 บาท	201	50.25
30,001 บาทขึ้นไป	138	34.50
5.วัตถุประสงค์ในการเดินทาง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เพื่อการท่องเที่ยว	331	82.75
อบรม/สัมมนา	155	38.75
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	78	19.50
เยี่ยมเยียนครอบครัว/ญาติพี่น้อง	223	55.75
6.บุคคลที่ร่วมเดินทาง		
ครอบครัว/ญาติ	250	62.50
ที่ทำงาน	46	11.50
เพื่อน	94	23.50
กรุ๊ปท่องเที่ยว (ทัวร์)	10	2.50

2. ทศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ทศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ดีมากที่สุด ($\bar{x} = 4.236$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการให้บริการในระดับที่ดีมากที่สุดโดยที่ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.301$) รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร ($\bar{x} = 4.231$) และด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร ($\bar{x} = 4.221$) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมและรายด้าน

ทศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	$\bar{x}$	S.D.	ทศนคติ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.215	.619	การให้บริการในระดับที่ดีมากที่สุด
2. ด้านความเชื่อถือวางใจได้	4.216	.609	การให้บริการในระดับที่ดีมากที่สุด
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร	4.221	.578	การให้บริการในระดับที่ดีมากที่สุด
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร	4.301	.560	การให้บริการในระดับที่ดีมากที่สุด
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร	4.231	.583	การให้บริการในระดับที่ดีมากที่สุด
รวม	4.236	.531	การให้บริการในระดับที่ดีมากที่สุด

3. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

1) ผู้โดยสารสายการบินที่มีเพศต่างกัน มีทศนคติต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบทศนคติของผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกันต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์โควิด

ทศนคติต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์โควิด	เพศชาย		เพศหญิง		t	sig
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.171	.598	4.242	.631	-1.125	.261
2. ด้านความเชื่อถือวางใจได้	4.182	.580	4.237	.628	-.880	.380
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร	4.200	.528	4.234	.608	-.580	.562
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร	4.288	.501	4.309	.596	-.357	.721
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร	4.216	.480	4.240	.641	-.408	.683
รวม	4.209	.484	4.250	.558	.816	.415

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ผู้โดยสารสายการบินที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกันต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในสถานการณ์โควิด

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.162	3	.054	.140	.936
	ภายในกลุ่มรวม	152.723	396	.386		
		152.885	399			
2.ด้านความเชื่อถือวางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.280	3	.093	.250	.861
	ภายในกลุ่มรวม	148.139	396	.374		
		148.419	399			
3.ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	.672	3	.224	.668	.572
	ภายในกลุ่มรวม	132.752	396	.335		
		133.424	399			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	.133	3	.044	.140	.936
	ภายในกลุ่มรวม	125.386	396	.317		
		125.520	399			
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	.721	3	.240	.705	.550
	ภายในกลุ่มรวม	135.013	396	.341		
		135.734	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.274	3	.091	.322	.809
	ภายในกลุ่มรวม	112.278	396	.284		
		112.552	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ผู้โดยสารสายการบินที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์โควิด

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.655	3	.218	.568	.636
	ภายในกลุ่มรวม	152.230	396	.384		
		152.885	399			
2.ด้านความเชื่อถือวางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.621	3	.207	.554	.645
	ภายในกลุ่มรวม	147.799	396	.373		
		148.419	399			
3.ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	.709	3	.236	.705	.549
	ภายในกลุ่มรวม	132.714	396	.335		
		133.424	399			
4.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	.334	3	.111	.352	.787
	ภายในกลุ่มรวม	125.185	396	.316		
		125.520	399			
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	.044	3	.015	.042	.988
	ภายในกลุ่มรวม	135.691	396	.343		
		135.734	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.304	3	.101	.357	.784
	ภายในกลุ่มรวม	112.248	396	.283		
		112.552	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ผู้โดยสารสายการบินที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่มีรายได้แตกต่างกันต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์โควิด

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.149	3	.050	.129	.943
	ภายในกลุ่มรวม	152.736	396	.386		
		152.885	399			
2.ด้านความเชื่อถือวางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.369	3	.123	.329	.804
	ภายในกลุ่มรวม	148.050	396	.374		
		148.419	399			
3.ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	.359	3	.120	.356	.785
	ภายในกลุ่มรวม	133.065	396	.336		
		133.424	399			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	.394	3	.131	.415	.742
	ภายในกลุ่มรวม	125.126	396	.316		
		125.520	399			
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	.467	3	.156	.456	.714
	ภายในกลุ่มรวม	135.268	396	.342		
		135.734	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.138	3	.046	.162	.922
	ภายในกลุ่มรวม	112.414	396	.284		
		112.552	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำมากที่สุด ($\bar{x} = 4.236$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีการให้บริการในระดับที่ดี

มากที่สุดโดยที่ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.301$) รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร ($\bar{x} = 4.231$) และด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร ($\bar{x} = 4.221$) ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่ต่างกัน พบว่ามีทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1.ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยภาพรวม อยู่ในระดับที่ดีมากที่สุดทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (AOT) คุมเข้มมาตรการป้องกันและติดตามเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ตามมาตรการสาธารณสุข เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้โดยสาร และผู้ใช้บริการสนามบิน รวมทั้งเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ในยุคของการเดินทางแบบวิถีชีวิตใหม่ (Transport New Normal) โดยเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดบริเวณจุดสัมผัสต่างๆ แบบ Deep Cleaning ด้วยน้ำยาทำความสะอาดฆ่าเชื้อตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขอย่างต่อเนื่องทุกวัน เช่น ทำความสะอาดถาดรองกระเป๋าสัมภาระ ราวบันได ปุ่มกดลิฟต์ รถเข็นกระเป๋า แก้อัปเดตเคาน์เตอร์ให้บริการสายการบิน เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ เคาน์เตอร์ตรวจหนังสือเดินทาง ตู้กดเงินสด (ATM) สายพานรับกระเป๋า เป็นต้น รวมทั้งจัดให้มีพรมเช็ดเท้าช้อนน้ำยาฆ่าเชื้อ และตรวจเช็คแอลกอฮอล์เจลล้างมือตามจุดให้บริการต่างๆ ให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา เพื่อป้องกันการสัมผัสและส่งต่อเชื้อโรค ซึ่งสนามบินของ AOT ยังได้ดำเนินการทำความสะอาด (Big Cleaning) เช่น ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ บริเวณพื้นที่โดยรอบอาคารผู้โดยสาร ตั้งแต่บริเวณด้านหน้าขนาบอาคารผู้โดยสารและพื้นที่ภายนอกส่วนงานต่างๆ นอกจากนี้ ยังได้กำชับให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสวมใส่หน้ากากอนามัย และถุงมือขณะปฏิบัติงาน และทำความสะอาดทุกครั้ง อีกทั้งได้ติดตามด้านการข่าวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเฝ้าระวัง ประเมินสถานการณ์ และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้สามารถเตรียมพร้อมรับมือและตอบสนองสถานการณ์ได้ทันทั่วทั้ง และยังสามารถเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ ตรวจเช็คผู้ที่จะเข้ามายังภายในอาคารผู้โดยสารจะต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย โดยจะต้องมีอุณหภูมิร่างกายไม่เกิน 37.3 องศาเซลเซียส และปฏิบัติตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) อย่างเคร่งครัด ซึ่งผู้โดยสารสามารถสอบถามข้อมูลเที่ยวบินและการให้บริการได้ที่ AOT Contact Center หมายเลขโทรศัพท์ 1722 ตลอด 24 ชั่วโมง (Airports of Thailand, 2021) และยังคงสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง (2553) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555, หน้า 42) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือพนักงานบริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จึงทำให้สะท้อนภาพทัศนคติของผู้โดยสารผ่านผลการวิจัยอยู่ในระดับมากที่สุด

2.การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด

ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากมาตรการเตรียมความพร้อมของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมของสนามบินเพื่อรับนโยบายเปิดประเทศรับนักท่องเที่ยวด้วยมาตรฐานความปลอดภัยสนามบินและนโยบายสาธารณสุขจึงทำให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการทุกคนได้รับความสะดวกความสบาย และประทับใจ จึงทำให้ผลการวิจัยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐนันท์ พุกภักดิ์ (2557) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย พบว่าผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิระยุทธ คุ่มศักดิ์ (2555) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ ซึ่งพบว่าผู้โดยสารที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภวิรัช ชินรัตนลาภ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทางภายในประเทศของผู้ใช้บริการชาวไทย พบว่าอาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้ใช้บริการชาวไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรทิพย์ อาจสมิตติ (2549) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ส่งผลต่อทัศนคติการใช้สายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งทั้งหมดนี้อาจเป็นผลมาจากการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีการบริการที่ไม่แบ่งแยกการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเพศ อายุ อาชีพ หรือแม้กระทั่งรายได้ของผู้มาใช้บริการ หรือพูดง่าย ๆ ได้ว่ามีการบริการที่เท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกใดๆทั้งสิ้น จึงทำให้ผลจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้โดยสารที่มีสถานภาพแตกต่างกันทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์โควิดไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อยู่ในระดับดีมากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยเสนอว่า ควรมีการสร้างการรับรู้หรือการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้โดยสารทราบ หรือควรมีการให้ผู้โดยสารสายการบินให้คะแนนเพื่อจัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ดี เพื่อที่จะได้มอบรางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

2.2 ควรศึกษาปัจจัยสถานการณ์อื่นๆ ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

รายการอ้างอิง

- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง (2553). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานภูมิภาคกรุงเทพฯ* (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- พิระยุทธ คุ่มศักดิ์. (2555). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศไทย. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ เภษภุมิตร์วิชาการ ครั้งที่ 2 การบูรณาการความรู้สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน*, หน้า 1-11. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- รัฐนันท์ พุกภักดี. (2557). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย* (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศุภวิช ชินรัตนลาภ (2558) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้ใช้บริการชาวไทย*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: บริษัท อีระฟิล์ม.
- อมรทิพย์ อาภสมิตติ (2549). *ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ*. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- Airports of Thailand. (2021.). *Air Transport Statistic*. Retrieved on March 15, 2021, from <http://investor.airportthai.co.th/transport.html>
- Airports of Thailand. (2021.). *AOT Strengthen COVID-19 Measures to Ensure Passengers' Confidence Travelling During the Outbreak*. Retrieved on March 15, 2021, from <https://www.aci-asiapac.aero/media-centre/news/aot-strengthen-covid-19-measures-to-ensure-passengers-confidence-travelling-during-the-outbreak>
- Best, John W. (2001). *Research in Education*. New Jersey: Englewood Cliffs..
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.