

วิกฤตโควิด-19 กับพฤติกรรมปรับตัวของผู้โดยสารสายการบินในจังหวัดชลบุรี

COVID-19 crisis with the adaptive behavior of passengers in Chonburi province

ภาสกร เป้เพณี¹ ศิริพงษ์ ศรีสะอาด² กิตติยา ขจรไตรเดช³ สมพงษ์ อัครวิธิปัตติ^{4*}

Passakorn Pephenee¹, Siripong Srisaard², Kittiya Kajontraidech³, Sompong Aussawariyathipat^{4*}

Received 17 May 2023 Revised 26 June 2023 Accepted 28 June 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมปรับตัวของผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบินในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้ค่าสถิติ t-test และ One way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมปรับตัวของผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ช่วงขณะการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาช่วงก่อนการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และช่วงหลังการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

นอกจากนี้ผลศึกษาการเปรียบเทียบพฤติกรรมปรับตัวพบว่า ผู้โดยสารในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมปรับตัวไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้โดยสารในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีที่มีอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมปรับตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : พฤติกรรม การปรับตัว สถานการณ์โควิด-19 ผู้โดยสาร

^{1-2, 4} สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

³ วิทยาลัยเทคโนโลยีชลบุรี

Corresponding author Email: drsompong.a@gmail.com

Abstract

The objectives of this research were to study and compare the passenger adaptive behaviors who used the airline services during the COVID-19 outbreak. The sample group in this study were 400 passengers in Chonburi province by a multi-stage random sampling method. The instrument used to collect data was a questionnaire and the statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-Test and One-Way ANOVA.

The results showed that: Overall the adaptive behavior of aircraft passengers in the area of Chonburi province was at a high level of average value. Considering each aspect order from the highest mean to the lowest mean were: While using the service, the average was at the highest level. Following by the period before using the service was at a high average and after using the service, the average was at a high level, respectively.

In addition, the results of the comparison of adaptation behavior found that passengers in the area of Chonburi province who had different of gender and levels of education had adaptive behaviors of aircraft passengers in Chonburi province was no different. While passengers in the Chonburi area had different ages, occupation and average monthly income had an adaptive behavior of the passengers of the aircraft in the area of Chonburi province was a statistically significant difference at .05 level.

Keywords: Behavior, Adaptation, COVID-19 situation, passenger

บทนำ

ในช่วงสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่รุนแรงและมีการใช้มาตรการควบคุมการระบาดที่เข้มงวด ภายหลังจากการประกาศบังคับใช้ พ.ร.ก.ฉุกเฉิน ทั้งการประกาศเคอร์ฟิว การห้ามการเดินทางระหว่างจังหวัดที่ไม่มีความจำเป็น การห้ามการจัดประชุม สัมมนาและการจัดนิทรรศการ และที่สำคัญคือการยกเลิกวันหยุดและกิจกรรมในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ซึ่งเป็นวันหยุดต่อเนื่องประจำปีที่สำคัญของชาวไทย ที่มีเป้าหมายที่จะเดินทางกลับบ้าน หรือไปพักผ่อนที่ต่างจังหวัด (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) ในไตรมาสที่ 3 ปี 2563 พบว่ามีจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด 10.06 ล้านคน ลดลงร้อยละ 74.4 อย่างไรก็ตามช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา โดยในไตรมาสนี้ การขนส่งทางอากาศเริ่มกลับมาฟื้นตัวเพิ่มมากขึ้น ผู้โดยสารและปริมาณเที่ยวบินเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 423.90 และร้อยละ 231.40 ตามลำดับ ซึ่งเป็นผลจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่เริ่มคลี่คลาย หน่วยงานภาครัฐมีการผ่อนคลายมาตรการจำกัดการเดินทางของผู้โดยสาร และสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในประเทศผ่านโครงการเราเที่ยวด้วยกัน ในไตรมาสที่ 4 ปี 2563 มีจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด 14.30 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 42.20 จากไตรมาสก่อนหน้า โดยเฉพาะผู้โดยสารภายในประเทศที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการเข้าสู่ฤดูกาลท่องเที่ยวและมาตรการสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในประเทศของรัฐบาล แต่อย่างไรก็ตามการแพร่ระบาดระลอกใหม่ในช่วงปลายเดือนธันวาคม 2563 ก็ส่งผลให้สายการบินต้องมีการปรับลดปริมาณเที่ยวบินที่ให้บริการลง ทั้งนี้สถานการณ์ดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อปี 2564 เนื่องจากสายการบินได้ทำการขอยกเลิกเที่ยวบินมากถึงร้อยละ 37.60 (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2563a; 2563b; 2564a; 2564b) Ki-Han Song and Solsaem Choi (2563) ได้กล่าวถึงมุมมองของความยั่งยืนของความต้องการด้านการบิน โดยคาดการณ์ว่าความเสียหายและความไม่แน่นอนจากเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อาจส่งผลกระทบต่ออัตราการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้โดยสาร และจำเป็นต้องมีการตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลังโควิด-19 เพื่อเพิ่มความยั่งยืนในอุตสาหกรรมการบิน

จากความสำคัญของปัญหาข้างต้นทำให้คณะผู้วิจัยสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง วิฤตโควิด-19 กับพฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสารสายการบินในจังหวัดชลบุรี ผลที่คาดว่าจะได้รับจะทำให้ได้ทราบถึงพฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสาร ในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 นอกจากนี้สายการบินยังสามารถนำผลของการวิจัยไปใช้ในการออกแบบการให้บริการกับผู้โดยสารได้อย่างเหมาะสม ตามบริบทของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งในปัจจุบันและอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบินในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบินในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

การจัดการทางการตลาดจำเป็นต้องเข้าใจแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ) ธุรกิจที่ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคได้อย่างกระจ่างชัด สามารถปรับปรุงการจัดการการตลาด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี สามารถสร้างประสิทธิภาพทางการตลาดสมัยใหม่ในรูปแบบการสร้างประสบการณ์การบริโภค Experience marketing หรือการสร้างความสัมพันธ์ที่กระชับแน่นหนา Relationship marketing หรือการดึงลูกค้าร่วมสร้างแบรนด์ที่เรียกว่า Customer co-creation ซึ่งการจัดการการตลาดสมัยใหม่เหล่านี้ต้องอาศัยความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างลึกซึ้งเป็นพื้นฐานสำคัญ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคบุคคล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคบุคคล

จากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคบุคคลพบว่า พฤติกรรมผู้บริโภคบุคคลเกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะผู้บริโภค 4 ประการใหญ่ (Kotler and Keller, 2016; อ้างถึงใน โอโณทัย งามวิชัยกิจ, 2561) ได้แก่

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย วัฒนธรรมวัฒนธรรมย่อย และชนชั้นทางสังคม
2. ปัจจัยด้านสังคม ประกอบด้วย กลุ่มและเครือข่ายสังคม สื่อสังคมออนไลน์ ครอบครัว บทบาท และสถานภาพ
3. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย อายุ และตำแหน่งในวงจรชีวิต อาชีพ ภาวะทางเศรษฐกิจ รูปแบบการดำเนินชีวิต
4. ปัจจัยด้านจิตวิทยา ประกอบด้วย แรงจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อและทัศนคติ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคสถาบัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคสถาบัน

การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคสถาบันนั้น ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทั้งภายนอกและภายในองค์กร อาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภคสถาบัน คำนึงถึงเหตุผล (Logical behavior) การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคสถาบันนั้น มักจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทั้งภายนอกและภายใน และมีความเป็นมืออาชีพมากกว่า เนื่องจากเป็นการบริโภคเพื่อการประกอบธุรกิจ หรือดำเนินการของสถาบัน รวมถึงการซื้อที่มีปริมาณมากกว่า การซื้อของผู้บริโภคบุคคล ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคสถาบันมีอยู่ 4 ประการด้วยกัน (Kotler et al, 2017: 184-185; อ้างถึงใน อโณทัย งามวิชัยกิจ, 2561) คือ 1. ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม 2. ปัจจัยด้านองค์กร องค์กรที่มีวัตถุประสงค์ นโยบาย ขั้นตอน โครงสร้าง และระบบภายในองค์กรแตกต่างกันออกไป นักการตลาดต้องคำนึงถึงลักษณะขององค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อ 3. ปัจจัยระหว่างบุคคล ศูนย์กลางการจัดซื้อ หรือหน่วยการตัดสินใจซื้อ 4. ปัจจัยด้านบุคคล ทั้ง 4 ปัจจัยร่วมกับสิ่งกระตุ้นภายนอก ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคสถาบัน ตามแบบจำลองกล่องดำสำหรับผู้บริโภคสถาบัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กรเพื่อเสริมสร้างผลิตภาพและคุณภาพการบริการ

การจัดการองค์กรเพื่อเสริมสร้างผลิตภาพและคุณภาพการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการองค์กร เป็นพื้นฐานสำคัญในการบริหารจัดการธุรกิจบริการมีเป้าประสงค์เพื่อ การเสริมสร้างผลิตภาพและคุณภาพการบริการ อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ เนื้อหาในส่วนนี้จะกล่าวถึงการจัดการองค์กร ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล (Individually level) และระดับองค์กร (Organization level) โดยการวิเคราะห์เชื่อมโยงบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในธุรกิจบริการ ไปสู่แนวทางการจัดการองค์กรเชิงระบบ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจและสามารถนำความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาและสังคมวิทยา มาประยุกต์ให้เข้ากับแนวทางการจัดการองค์กรได้นอกเหนือจากผลิตภาพ อันเกิดจากการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรแล้ว การบริหารจัดการที่ดียังนำไปสู่คุณภาพการบริการ (Service quality) ซึ่งเป็นขีดความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญของธุรกิจบริการยุคใหม่ด้วย 1. บทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารในธุรกิจบริการ ผู้บริหารในที่นี้ใช้คำว่า “ผู้จัดการ” (Manager) หมายถึง บุคคลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการสนับสนุนโดยตรงและช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถก้าวไปข้างหน้า รวมทั้งช่วยผลักดันให้ผู้อื่นสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน (Scherrmerhorn, 2005: 15; อ้างถึงใน นุชนารถ รัตนวงศ์ชัย, 2562) 2. องค์ประกอบของการจัดการในธุรกิจบริการ องค์ประกอบของการจัดการองค์กรในธุรกิจบริการ ช่วยตอบคำถามสำคัญที่ว่า ผู้บริหารต้องทำอะไรบ้าง คำตอบที่ได้จะ

เกี่ยวข้องกับการวางแผนการจัดองค์การ การประสานงาน การจัดการบุคลากร การนำ การควบคุม และการประเมินผล องค์ประกอบแต่ละด้าน เป็นสิ่งกำหนดหน้าที่ที่ผู้บริหารพึงกระทำให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยแต่ละด้านต่างมีความสัมพันธ์กัน และส่งผลกระทบต่อกันเสมอ (Raphael and Ninemeier, 2001: 19; อ้างถึงใน นุชนา รติ รัตนสุวรรณชัย, 2562)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็น ผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี เป็นบุคคล หรือ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งอาจเป็นประชากรที่กำเนิด อาศัย ตั้งถิ่นฐาน หรือ ประชากรแฝง นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว และประกอบอาชีพในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้สูตรการคำนวณ กลุ่มตัวอย่าง ของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับสัดส่วนความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จากสูตรการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่าง 384.16 หรือ 385 ตัวอย่างและเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่ม 15 ตัวอย่างรวมจำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดของข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการสุ่มอำเภอทั้งหมด 11 อำเภอซึ่งประกอบด้วย อำเภอเมืองชลบุรี อำเภอพนสนธิคม อำเภอพานทอง อำเภอบ้านบึง อำเภอศรีราชา อำเภอเกาะจันทร์ อำเภอบ่อทอง อำเภอหนองใหญ่ อำเภอบางละมุง อำเภอสัตหีบ และอำเภอเกาะสีชัง ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 4 อำเภอ โดยการใช้การสุ่มอำเภอตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีการจับสลาก ได้แก่ อำเภอเมืองชลบุรี อำเภอบ้านบึง อำเภอศรีราชา และอำเภอสัตหีบ

ขั้นตอนที่ 3 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใน 4 อำเภอ โดยเก็บข้อมูลอำเภอละ 100 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจงกับผู้โดยสารที่ใช้บริการเครื่องบินโดยสาร เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบ 400 ตัวอย่าง ตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ข้อมูลเกี่ยวกับการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนทั่วไปที่อยู่ในจังหวัดชลบุรี โดยแบบสอบถามจะมีองค์ประกอบที่สำคัญจำนวน 3 องค์ประกอบหลักดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็นคำถามแบบปลายปิดจำนวน 5 ข้อ โดยมีคำตอบให้เลือก ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับพฤติกรรมการปรับตัวผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “วิกฤตโควิด-19 กับพฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสาร” เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามประเภทต่าง ๆ จากหนังสือที่เกี่ยวข้องและแบบสอบถามเกี่ยวกับงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษารั้งนี้

3. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งหลังจากได้สร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วจึงได้นำแบบสอบถามไปปรึกษาที่ปรึกษาวิจัยและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในการการใช้ถ้อยคำสำนวน ภาษา การจัดลำดับของคำถามและความสมบูรณ์ของเนื้อหา แล้วนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

เพื่อให้สมบูรณ์ โดยค่าความเที่ยงตรงที่คำนวณได้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งถือว่าข้อคำถามอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

4 ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในการทำ Try Out จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.879 เมื่อแบ่งเป็นรายด้าน มีค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

- | | |
|----------------------------|---------------------------------|
| 1. ช่วงก่อนการใช้บริการ | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.734 |
| 2. ช่วงระหว่างการใช้บริการ | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.782 |
| 3. ช่วงหลังการใช้บริการ | มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.759 |

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกมาจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา แต่อย่างไรก็ตามการศึกษานี้คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ได้แก่

1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมจากผู้โดยสารที่ใช้บริการเครื่องบินภายในจังหวัดชลบุรี โดยจำนวนผู้ให้ข้อมูลปฐมภูมิด้วยการตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้อยู่ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) คณะผู้วิจัยจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ 100 % โดยใช้คำถามคัดกรองในการรวบรวมข้อมูล

2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัย โดยใช้การศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่อยู่ในรูปของหนังสือ บทความ วิชาการ ข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความหลากหลายและครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย

โดยหลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลครบถ้วนจำนวน 400 ตัวอย่างแล้ว ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีทางสถิติ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 1 และ ตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

2. การวิเคราะห์ข้อมูลในการเปรียบเทียบพฤติกรรมการปรับตัวผู้โดยสารในสถานการณ์ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยใช้สถิติการทดสอบ t-test และ One Way ANOVA เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัย

จากการศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น ผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 สำหรับระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.75 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 และมีรายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ตามลำดับ

ผลการศึกษาการศึกษาพฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

จากการศึกษาพฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีในภาพรวมสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

ข้อที่	พฤติกรรมผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของพฤติกรรม	อันดับที่
1	ช่วงก่อนการให้บริการ	4.25	0.69	มาก	2
2	ช่วงขณะการให้บริการ	4.50	0.63	มาก	1

3	ช่วงหลังการใช้บริการ	4.24	0.72	มาก	3
	รวม	4.33	0.60	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า พฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$; S.D.= 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ช่วงขณะการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$; S.D.= 0.63) รองลงมา ช่วงก่อนการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$; S.D.= 0.69) และช่วงหลังการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$; S.D.= 0.72) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดของข้อมูลเป็นรายด้านพบว่า

พฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ช่วงก่อนการใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$; S.D.= 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ผู้โดยสารมีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนการเข้าใช้บริการเครื่องบินโดยสารโดยอุณหภูมิไม่เกิน 37.30 องศาเซลเซียส ($\bar{X} = 4.51$; S.D.= 0.79) รองลงมา ผู้โดยสารมีผลตรวจหาเชื้อโควิด-19 ต้องได้รับการตรวจหาเชื้อโควิด -19 ด้วยวิธีการ RT - PCR หรือวิธีการ Antigen test โดยมีระยะเวลาตามที่จังหวัดที่จะเดินทางไปกำหนด ($\bar{X} = 4.32$; S.D.= 0.91) ผู้โดยสารทำการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโควิด -19 ตามเกณฑ์ที่จังหวัดที่จะเดินทางไปกำหนด ก่อนการเข้าใช้บริการเครื่องบินโดยสาร ($\bar{X} = 4.28$; S.D.= 0.98) ผู้โดยสารทำการประเมินเบื้องต้นว่ามีความเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อโควิด-19 ต่อผู้อื่นหรือไม่ เช่น ได้มีการใกล้ชิดกับบุคคลที่ติดเชื้อโควิด -19 หรือไม่ ($\bar{X} = 4.18$; S.D.= 1.08) ผู้โดยสารมีการติดตั้งแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนที่แนะนำการให้บริการ และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการการป้องกันเชื้อไวรัสโควิด-19 ในการเข้าใช้บริการเครื่องบินโดยสาร เช่น หมอพร้อม ($\bar{X} = 4.14$; S.D.= 0.98) ผู้โดยสารมีการหาข้อมูลล่วงหน้าถึงขั้นตอนการปฏิบัติตัว ขณะที่อยู่บนเครื่องบินในระหว่างการรับบริการ ($\bar{X} = 4.08$; S.D.= 1.00) ตามลำดับ

พฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ช่วงขณะการใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$; S.D.= 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ผู้โดยสารมีการสวมใส่หน้ากากอนามัย ในช่วงขณะใช้บริการอยู่บนเครื่องบิน ตลอดจนถึงสิ้นสุดการให้บริการและลงจากเครื่องบิน ($\bar{X} = 4.71$; S.D.= 0.64)

รองลงมาผู้โดยสารมีการเว้นระยะห่างตามมาตรการ การป้องกันของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในการเดินทางผ่านสะพานเทียบเครื่องบิน (Jet bridge) เพื่อลดการสัมผัสระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 4.53$; S.D.= 0.75) ผู้โดยสารทำการรักษา ระยะห่างระหว่างบุคคลตามทุกขั้นตอนตั้งแต่การเช็คอิน การขึ้นและลงเครื่องบิน และต้องนั่งในลักษณะที่นั่งเว้นที่ นั่งตามจุดที่สนามบินได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.50$; S.D.= 0.74) ผู้โดยสารหมั่นล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ระหว่างอยู่ใน สนามบินก่อนขึ้นเครื่อง และระหว่างการเดินทาง ($\bar{X} = 4.48$; S.D.= 0.86) ผู้โดยสารเมื่อเข้าไปภายในประตู ก่อนขึ้นเครื่อง (Gate) หากปลายทางที่จะเดินทางไปนั้นเป็นจังหวัดในพื้นที่ควบคุมสูงสุด หรือพื้นที่สีแดงจะต้อง สแกนคิวอาร์โค้ดแอปพลิเคชันไทยชนะก่อนทำการขึ้นเครื่องบิน ($\bar{X} = 4.42$; S.D.= 0.86) และผู้โดยสารหลีกเลี่ยง การรับประทานอาหารและเครื่องดื่มในระหว่างอยู่บนเครื่องบิน ยกเว้นในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือจำเป็น ($\bar{X} = 4.39$; S.D.= 0.90) ตามลำดับ

พฤติกรรมผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ช่วงหลังการใช้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$; S.D.= 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดย สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ผู้โดยสารเมื่อถึงท่าอากาศยานจังหวัดปลายทาง ทำการสังเกต อาการของตนเองตลอดระยะเวลาที่อยู่ในจังหวัดปลายทางตามมาตรการที่จังหวัดปลายทางกำหนด ($\bar{X} = 4.35$; S.D.= 0.85) รองลงมาผู้โดยสารหลังเครื่องบินลงจอด เมื่อเข้าไปภายในอาคารผู้โดยสารจะต้องทำการสแกนคิวอาร์ โค้ด เพื่อดาวนโหลดแอปพลิเคชัน Thai flight info เพื่อกรอกข้อมูลส่วนตัวและยืนยันการลงทะเบียนแล้วนำคิวอาร์โค้ดไปสแกนที่ตู้คีออส (Kiosk) ก่อนออกจากอาคารผู้โดยสาร (กรณีไปในจังหวัดพื้นที่สีแดง) ($\bar{X} = 4.30$; S.D.= 0.84) ผู้โดยสารที่เดินทางจากพื้นที่ควบคุมสูงสุด หรือพื้นที่สีแดงได้ดำเนินการตามมาตรการควบคุมและ ป้องกันโรคโดยการกักตัวเฝ้าดูอาการในพื้นที่ที่พำนักหรือสถานที่ที่ทางราชการกำหนดหรือตามหลักเกณฑ์หรือแนว ปฏิบัติด้านสาธารณสุขที่กำหนด ($\bar{X} = 4.29$; S.D.= 0.90) และผู้โดยสารมีการจดรายละเอียดใหม่ไลน์ในการ เดินทางข้ามจังหวัด ตามสถานที่ที่ผู้โดยสารได้เดินทางไป ($\bar{X} = 4.00$; S.D.= 0.69) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบินในช่วงการระบาดของ โรคโควิด-19 แสดงได้ดัง ตารางที่ 2 และ ตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบินในช่วงการระบาด ของโรคโควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พฤติกรรมกรรมการปรับตัว ของผู้โดยสาร	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา	
	t- test	Sig	F-test	Sig	F-test	Sig
ช่วงก่อนการใช้บริการ	2.18	0.03*	6.82	0.00*	2.20	0.11
ช่วงขณะการใช้บริการ	1.45	0.15	3.88	0.00*	0.39	0.68
ช่วงหลังการใช้บริการ	0.92	0.36	2.64	0.04*	3.13	0.04*
โดยรวม	1.72	0.09	5.15	0.00*	1.24	0.29

* = $P < 0.05$

จากตารางที่ 2 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการปรับตัว โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ช่วงก่อนการใช้บริการผู้โดยสารมีพฤติกรรมกรรมการปรับตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านช่วงขณะการใช้บริการและช่วงหลังการใช้บริการผู้โดยสารมีพฤติกรรมกรรมการปรับตัวไม่แตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการปรับตัว โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการปรับตัว โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ช่วงก่อนการใช้บริการ และช่วงขณะใช้บริการผู้โดยสารมีพฤติกรรมกรรมการปรับตัวไม่แตกต่างกัน ส่วนช่วงหลังการใช้บริการผู้โดยสารมีพฤติกรรมกรรมการปรับตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการปรับตัวของผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบินในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 จำแนกตาม อาชีพ รายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน โดยรวม

พฤติกรรมกรรมการปรับตัว ของผู้โดยสาร	อาชีพ		รายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือน	
	F-test	Sig	F-test	Sig
ช่วงก่อนการใช้บริการ	2.67	0.02*	4.20	0.00*

ช่วงขณะใช้บริการ	4.38	0.00*	2.98	0.02*
ช่วงหลังการใช้บริการ	3.27	0.01*	4.91	0.00*
total	3.87	0.00*	4.99	0.00*

* = $P < 0.05$

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีพฤติกรรมการปรับตัว โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการปรับตัว โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลและสรุป

การศึกษาพฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสารเครื่องบินที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$; S.D.= 0.60) ซึ่งอธิบายได้ว่าเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในปัจจุบัน ยังคงพบผู้ติดเชื้อเป็นจำนวนมากทำให้ผู้โดยสารต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการที่จะเดินทาง หรือการเข้าใช้บริการเครื่องบินโดยสาร เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ของในแต่ละช่วงการใช้บริการ เช่น ผู้โดยสารมีการหาข้อมูลล่วงหน้าถึงขั้นตอนการปฏิบัติตัว ขณะที่อยู่บนเครื่องบินในระหว่างการใช้บริการ และข้อมูลของจังหวัดปลายทางว่าต้องการเอกสารยืนยันหรือไม่ในการที่จะเดินทางเข้าจังหวัดซึ่งสอดคล้องกับการการศึกษาวิจัยเรื่อง บทวิเคราะห์การรับมือโรคโควิด-19: ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินของ ทักษิณา แสนเย็น วรุณี เว้นบาป วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์ กุลธวัช ศรายุทธและอาภาภรณ์ หาโสีะ (2563) ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในปัจจุบันและในอนาคต ทำให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีมาตรการหรือแผนงานในการรองรับกับการจัดการ ปัญหาหรือความเสี่ยงที่เกิดจากภัยคุกคามในรูปแบบต่าง ๆ และการได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของนี้ ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานหรือประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสร้างวิถีชีวิต รูปแบบใหม่ในการดำเนินชีวิตในปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยการป้องกันโรคโควิด-19 ประชาชนจะมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อป้องกันโรคด้วยการรักษาสุขภาพ การเว้นระยะห่างทางสังคม และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมวิถีชีวิตใหม่

สำหรับการเปรียบเทียบพฤติกรรมการปรับตัวของผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบินในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 คณะผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมปรับตัว โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ว่า ประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงล้วนมีความตระหนักถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด -19 โดยมีการศึกษาหาข้อมูลล่วงหน้าในการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด -19 ทั้งช่วงก่อนการให้บริการ ช่วงขณะให้บริการ และช่วงหลังการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ อีรพันธ์ สงวนวงศ์ พรชัย เอื้ออารี พูลภัทร ชมจิตต์ บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล และวีรชัย บุญญาพัฒนาพงศ์ (2561) เรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารภายในประเทศที่มีต่อเคาน์เตอร์เช็คอินสายการบินนกแอร์ ประจำสถานีภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาการเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์เช็คอิน สายการบินนกแอร์ ประจำสถานีภูเก็ต โดยการจำแนกตามตัวแปร พบว่า เพศ อายุ ความถี่ในการเดินทาง มีผลต่อการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกันออกไป

ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมปรับตัว โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายได้ว่า แต่ละช่วงอายุไม่ว่าจะเป็นช่วงวัยรุ่น วัยทำงานหรือวัยผู้สูงอายุ ล้วนมีความคิดและพฤติกรรมที่มีความแตกต่างกันในช่วงก่อนการให้บริการ ช่วงขณะให้บริการ และช่วงหลังการให้บริการ เช่น ในช่วงของวัยรุ่นจนถึงวัยทำงานมีอัตราการเข้าใช้บริการเครื่องบินโดยสาร มากกว่าผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ อิศราพร จินต์แสง (2558) เรื่องการตระหนักรู้ถึง ความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านอายุ ส่งผลกระทบท่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินที่แตกต่างกันที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับการตระหนักรู้ที่ต่างกัน 1 คู่ คืออายุ 0-20 ปี กับ อายุ 41-50 ปี

ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมปรับตัว โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ว่า ในทุกระดับการศึกษาของผู้โดยสารไม่ว่าจะอยู่ระดับใดก็ตามในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ต่างก็ให้ความสำคัญกับการเตรียมตัวก่อนการเดินทางทั้งในช่วงก่อนการให้บริการ ช่วงขณะให้บริการ และช่วงหลังการให้บริการ โดยมีการศึกษาหาข้อมูลไว้ล่วงหน้าก่อนการออกเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ทาคาโยชิ อุเอซึจิ วราภรณ์ เต็มแก้ว และ อภิรดา นามแสง (2562) เรื่องความยั่งยืนต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีพฤติกรรมปรับตัว โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายได้ว่า ภาระงานของแต่ละอาชีพมีความแตกต่างกันส่งผลให้ผู้โดยสารมี

พฤติกรรมในการปฏิบัติตัวในการเดินทางที่ไม่เหมือนกัน ทั้งในช่วงก่อนการใช้บริการ ช่วงขณะใช้บริการ และช่วงหลังการใช้บริการ เช่น ผู้โดยสารบางกลุ่มไม่มีการจดรายละเอียดใหม่ไลน์ในการเดินทางข้ามจังหวัด หรือตามสถานที่ที่ผู้โดยสารได้เดินทางไป เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ศิริชัย สมิตธิปริชาวงษ์ และ ปัญญา ศรีสิงห์ (2563) เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร อนุสิทธิ์ (2561) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการปรับตัว โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายได้ว่า รายได้เฉลี่ยที่ได้รับต่อเดือนของผู้โดยสารแต่ละคนนั้นมีรายได้ต่อเดือนที่ไม่เท่ากัน แต่ผู้โดยสารทุกคนสามารถที่จะเข้าใช้บริการเครื่องบินโดยสาร และปฏิบัติตามข้อบังคับที่กำหนดไว้ได้เหมือนกัน รวมทั้งในสถานการณ์ที่มีโรคระบาดเกิดขึ้นผู้บริโภคต่างก็มีพฤติกรรมปฏิบัติตัวที่เข้มงวดแตกต่างกันออกไป อีกทั้งการใช้อุปกรณ์ในการป้องกันเชื้อไวรัสโควิด-19 ก็ต้องมีความแตกต่างกันออกไปตามความสามารถในการซื้ออุปกรณ์ ตามรายได้และฐานะของตน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พชร อนุสิทธิ์ (2561) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

1.1) ผู้บริหารของท่าอากาศยานสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ในการวางแผนและตอบสนองกับพฤติกรรมปรับตัวของผู้โดยสาร ที่มาใช้บริการภายในท่าอากาศยาน ซึ่งผู้บริหารยังสามารถนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนามาตรการในการรับมือต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ

โควิด-19 เพื่อให้ทันต่อพฤติกรรม การปรับตัวของผู้โดยสารได้อย่างเหมาะสมตามบริบทของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งในปัจจุบันและอนาคต

1.2) ผู้ประกอบธุรกิจสายการบินสามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น ช่วงก่อนการให้บริการ ธุรกิจสายการบินมีการประชาสัมพันธ์ถึงข้อปฏิบัติก่อนผู้โดยสารจะทำการขึ้นเครื่อง ช่วงขณะการให้บริการ ลูกเรือมีการอธิบายถึงข้อปฏิบัติตอนอยู่บนเครื่องบิน และช่วงหลังการให้บริการ พนักงานสายการบินมีการให้คำแนะนำถึงการปฏิบัติตัวตอนอยู่ในพื้นที่จังหวัดปลายทาง รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

1.3) ข้อมูลหรือผลจากการวิจัยสามารถที่จะเป็นแนวทางให้กับธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสารได้ เช่น ธุรกิจเรือสำราญ ผู้ให้บริการรถไฟฟ้า BTS, MRT, Airport rail link ผู้ให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ เป็นต้น ที่มีความสนใจสามารถนำงานวิจัยเรื่องวิกฤตโควิด -19 กับพฤติกรรม การปรับตัวของผู้โดยสาร ไปพัฒนาในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในปัจจุบันและหามาตรการแนวทางในการดำเนินงานในระยะยาวเพื่อรองรับการเกิดโรคอุบัติใหม่ในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรู้ของประชากรที่มาใช้บริการภายในท่าอากาศยาน เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้โดยสารได้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถทราบว่าผู้ที่มาใช้บริการมีการรับรู้เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมก่อนขึ้นเครื่องมากน้อยเพียงใด ซึ่งจะสามารถนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.2) ควรใช้วิธีการศึกษาวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งมากขึ้น

2.3) ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อพฤติกรรม การปรับตัวของผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการเครื่องบินโดยสาร ในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ข้อจำกัดในการวิจัย

ในระหว่างที่คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ยังคงอยู่ในช่วงของการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามผ่าน Google Form

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563, 20 กรกฎาคม 2563). รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว รายไตรมาส ฉบับที่ 4. <https://www.mots.go.th/news/category/609>
- ทักษิณา แสนเย็น วรุฒิ เว้นบาป วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์ กุลธวัช ศรายุทธ และอาภาภรณ์ หาไ้สะ. (2563). บทวิเคราะห์การรับมือโรคโควิด-19: ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 3(2), 209-220.
- ทาคาโยชิ อุเอซึจิ. (2562). ความยั่งยืนต่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันสมทบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ธีรพันธ์ สงวนวงศ์ พรชัย เอื้ออารี พูลภัทร ชมจิตต์ บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมลและวีรชัย บุญญาพัฒนางศ์. (2561). การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารภายในประเทศที่มีต่อเคาน์เตอร์เช็คอินสายการบินนกแอร์ ประจำสถานีภูเก็ต. PULINET Journal, 5(1), 70-81.
- นุชนารถ รัตนสูงค์ชัย. (2562). จิตวิทยาการบริการ. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร, ประเทศไทย.
- พัชรี อนุสิทธิ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกริก , กรุงเทพมหานคร , ประเทศไทย
- ศิริชัย สมितिปรีชาวงษ์ และปัญญา ศรีสิงห์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)ในเขตกรุงเทพมหานครวารสารสมาคมนักวิจัย, 25(3), 226-242.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2563a, 22 ธันวาคม 2563). รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศ ไตรมาสที่ 3 ประจำปี 2563. <https://www.caat.or.th/th/archives/54571>
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2563b, 1 กุมภาพันธ์ 2564). รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศ ไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2563. <https://www.caat.or.th/th/archives/55788>
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2564a, 10 พฤศจิกายน 2564). รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศ ไตรมาสที่ 3 ประจำปี 2564. <https://www.caat.or.th/th/archives/61508>

- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2564b, 2 กุมภาพันธ์ 2565). รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศ ไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2564. <https://www.caat.or.th/th/archives/62873>
- อิศราพร จินต์แสง. (2558). การตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ (CABIN SAFETY AWARENESS OF NOK AIR'S PASSENGERS). วิทยานิพนธ์ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันสมทบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- อโณทัย งามวิชัยกิจ. (2561). การจัดการการตลาดและการจัดการเชิงกลยุทธ์. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี, ประเทศไทย.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Song, K. H., & Choi, S. (2020). A study on the behavioral change of passengers on sustainable air transport after COVID-19. *Sustainability*, 12(21), 9207.