

## ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ สนามบินนานาชาติ อุดรธานี

### Factors Associated with Service Quality Perceived by the Users of Udon Thani International Airport

ชญาดา ชนาวุฒิกุลกิติ<sup>1</sup>, ศิริวรรณ กวางเพ็ง<sup>2</sup>, และลินจง โพชาลี<sup>3</sup>

Chayada Chanawutthikulkiti<sup>1</sup>, Siriwan Ghuangpeng<sup>2</sup>, and Lingjong Pochalee<sup>3</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบิน นานาชาติ อุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ระบุลักษณะของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี 2. ตรวจสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อสนามบินนานาชาติ อุดรธานี และ 3. ระบุปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติ อุดรธานี โดยแบบสอบถามมีค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.91 เก็บข้อมูลเชิงปริมาณกับผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ชาวไทย จำนวน 288 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling Random) โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติพื้นฐานเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุระหว่าง 26-40 ปี มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางเพื่อการทำงาน/ธุรกิจ รองลงมาคือเพื่อการท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการเหล่านี้ส่วนใหญ่เคยใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีมาแล้วอย่างน้อย 5 ครั้ง

2. ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี มีความพึงพอใจต่อสนามบินนานาชาติอุดรธานีในด้านของการมีภาพลักษณ์การเป็นสนามบินนานาชาติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานีระบุว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการ มากที่สุด ได้แก่ ด้านความปลอดภัย และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในขณะที่ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้ใจได้และความน่าเชื่อถือของพนักงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการน้อยที่สุด

งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าแม้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแต่คุณภาพการบริการนั้นเกิดจากหลากหลายปัจจัย ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยรวมของสนามบินคุณภาพการบริการในระดับใด ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาสนามบินอุดรธานีได้ในอนาคตต่อไป

**คำสำคัญ :** การรับรู้คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, สนามบินนานาชาติอุดรธานี

<sup>1</sup>นักศึกษาลูกศรจัดการท่องเที่ยวและโรงแรมมหาบัณฑิต คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>2,3</sup>อาจารย์ประจำคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## ABSTRACT

This research aimed to 1. Identify the characteristics of the users of Udon Thani International Airport, 2. Explore the users' satisfaction on service quality of Udon Thani International Airport and 3. Identify various factors associated with service quality perceived by the users of Udon Thani International Airport. The research used questionnaires to collect the quantitative data and overall of reliabilities were 0.91. The data was analyzed by descriptive statistics; frequency and percentage, mean, and standard deviation.

The analysis revealed the following results;

1. Most of the people in Udon Thani International Airport were males. The users were between 26-40 years old and they travelled for business purposes. Also, most of the users have used this airport for at least 5 times.

2. The users of Udon Thani International Airport identified their satisfaction on the airport perceive to have image of being international airport overall in maximum level.

3. The factors associated with the users' service quality satisfaction were perceived to be based on the airport's safety and security and tangibility of service provided to the users, whereas ground service staffs credibility and reliability was perceived to be the least factor contributing overall service quality of the airport.

The research concludes that the users' may express their satisfaction on overall service quality at high level, however, it is also important to identify various factors associated with service quality perceived by the users which such information can be used to develop strategic guideline for the airport's service improvement in the future.

**Keywords :** perceived service quality, users' satisfaction, Udon Thani International Airport

## บทนำ

การขนส่งทางอากาศ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนและพัฒนาเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นการคมนาคมหลักที่สามารถขนส่งทั้งในและระหว่างประเทศ รองรับอุตสาหกรรมส่งออกและนำเข้า (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552) โดยเฉพาะการคมนาคมทางอากาศ ปัจจุบันได้รับความนิยมมากขึ้นเนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย (อินทิตรา จันทร์รัฐ, 2552) ดังนั้นทุกประเทศเล็งเห็นความสำคัญ จึงได้กำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจการบินของประเทศ รวมถึงประเทศไทย ซึ่งในช่วง

ศตวรรษที่ผ่านมารัฐบาลไทยได้พยายามส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาค โดยมีแผนพัฒนาสนามบินระดับนานาชาติทุกแห่ง และเพิ่มขีดความสามารถของสนามบินทั่วไปให้สามารถขึ้นมาเป็นสนามบินนานาชาติได้

โดยทั่วไปแล้วสนามบินนานาชาติ จะมีความแตกต่างจากสนามบินภายในประเทศ คือ เป็นท่าอากาศยานที่อนุญาตให้เป็นจุดเข้าออกของการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ หรือเป็นท่าอากาศยานสำหรับเครื่องบินผู้โดยสาร และสินค้าที่เดินทางเข้าหรือออกระหว่างประเทศ สิ่งสำคัญที่สนามบินนานาชาติ

จะต้องมีคือ พิธีการด้านศุลกากร การตรวจคนเข้าเมือง ต่อกันกันโรค ต่อกันกันพืช ต่อกันกันสัตว์ อยู่ใน สนามบิน (สารานุกรมไทย, 2540)

ในส่วนของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ รับนโยบายจากกระทรวงคมนาคมให้เตรียมการรองรับ การขยายตัวของสนามบินส่วนภูมิภาค เช่นกัน ซึ่งสนามบินหลักที่ได้รับความนิยมเดินทางที่สุด ได้แก่ สนามบิน นานาชาติอุดรธานี ซึ่งเป็นสนามบินนานาชาติแห่งเดียว ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

จากสถิติปี 2554 พบว่าสนามบิน นานาชาติอุดรธานี ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการ บินพลเรือน จัดเป็นท่าอากาศยานที่มีจำนวนเที่ยวบิน และจำนวนผู้โดยสารมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ของกรม การบินพลเรือน เป็นศูนย์กลางการบินพาณิชย์ของภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน สามารถพัฒนาขึ้นเป็น จุดเชื่อมโยงในการกระจายสินค้าหรือบริการไปยังพื้นที่ ต่างๆ ได้โดยสะดวก (กรมการบินพลเรือน, 2555) และ สามารถขยายฐานการพัฒนาเศรษฐกิจระหว่างภูมิภาค ในอนาคตเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน (วุฒิสภา, 2555)

สนามบินนานาชาติอุดรธานีนอกจากจะมี บทบาทสำคัญในการเป็นจุดเชื่อมโยงในการกระจายสินค้า หรือบริการไปยังพื้นที่ต่างๆของภูมิภาคตะวันออกเฉียง เหนือของไทยแล้ว จากรายงานของการท่องเที่ยว แห่งประเทศระบุว่า แต่ละปีสนามบินแห่งนี้มีนักท่องเที่ยว ใช้บริการประมาณ 2.3 - 2.5 ล้านคน (สำนักงาน การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2561)

จากความสำคัญของการพัฒนาดังกล่าว ในฐานะท่าอากาศยานรองที่กำลังเติบโตและพัฒนา สนามบินนานาชาติอุดรธานีจึงจำเป็นต้องศึกษาหา ข้อมูลด้านต่างๆเพื่อยกระดับศักยภาพการบริหาร จัดการและการให้บริการแก่ผู้ใช้สนามบินอย่างมีให้ได้ มาตรฐานเทียบเท่าสนามบินนานาชาติอื่นๆ โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในส่วนองงานบริการที่เกี่ยวข้องกับการมี ปฏิสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการหรือผู้โดยสารมากที่สุด อันจะเป็นและเป็นกระบอกเสียงหนึ่งในตัวชี้วัดคุณภาพ

การบริหารจัดการและการบริการผู้ใช้นามบิน เนื่องจาก ลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญที่สุดของธุรกิจเสมอ การรักษา ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็น การรักษารฐานลูกค้า เป็นที่มาของกลยุทธ์การบริการ ที่มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจของลูกค้าหรือในที่นี้ คือผู้โดยสารสนามบินให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้ เห็นถึงความสำคัญในการสำรวจปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง กับการรับรู้คุณภาพคุณภาพ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการ บริการแก่ผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ให้ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและยังเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการ ศึกษาการจัดการคุณภาพการบริการที่มีผลต่อพฤติกรรม การใช้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินภายในประเทศ

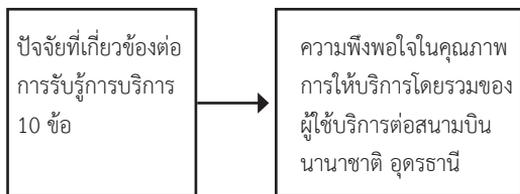
### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อระบุลักษณะของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อสนามบิน นานาชาติ อุดรธานี
3. เพื่อระบุปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบิน นานาชาติ อุดรธานี

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิด ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1994) กล่าวคือ การที่องค์กรหรือธุรกิจจะประสบความสำเร็จ ได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมี ความสำคัญ เกิดความพึงพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิด ความประทับใจได้นั้นต้องให้บริการที่บรรลุความ คาดหวังและเหนือความคาดหมาย จึงจะส่งผลให้เกิด เป็นความพึงพอใจ ดังนั้นความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) จึงเป็นตัวแปรสำคัญในการ ประเมินคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

เมื่อกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจต่อบริการนั้น และส่งผลให้ประสบความสำเร็จสูงสุด (สรชัย พิศาลบุตร, 2550 : 12-13) และปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้และส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ คือคุณภาพการบริการ คุณภาพการบริการสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจของการให้บริการ เป็นข้อบ่งชี้และแสดงให้เห็นถึง ระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการรับรู้การบริการ ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1994) มี 10 ประการ ประกอบด้วย 1. ด้านการเข้าถึงบริการ 2. ด้านการติดต่อสื่อสาร 3. ด้านความสามารถในการบริการ 4. ด้านความมีมารยาทความสุภาพ 5. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 6. ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน 7. ด้านความพร้อมในการตอบสนองผู้ให้บริการ 8. ด้านความปลอดภัย 9. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ 10. ด้านความเข้าใจในผู้ใช้บริการ



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ สยามบิณนาชาติ อุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
2. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล ได้แก่ ผู้ใช้บริการสยามบิณนาชาติอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสยามบิณนาชาติอุดรธานีที่เป็นชาวไทยจำนวน 288 คน โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling Random)

### ระเบียบวิธีวิจัย

1. เครื่องมือการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม 3 ตอน ทาค่าความเที่ยงทั้งหมดได้เท่ากับ 0.91 แบบสอบถามประกอบไปด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สยามบิณนาชาติอุดรธานี ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิภาค จุดประสงค์ในการใช้บริการ สยามบิณ และประสบการณ์การใช้บริการ สยาม

- ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ สยามบิณนาชาติอุดรธานี ประกอบด้วย ด้านภาพลักษณ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจ ด้านความจงรักภักดี กำหนดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

- ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ กับคุณภาพการบริการที่มีต่อการใช้บริการ สยามบิณนาชาติอุดรธานี ประกอบด้วย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถในการบริการ ด้านความมีมารยาทความสุภาพ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน ด้านความพร้อมในการตอบสนองผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเข้าใจในผู้ใช้บริการ กำหนดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 2.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม
  - 2.2 ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล ไปยังผู้บริหาร สยามบิณนาชาติอุดรธานี
  - 2.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
  - 2.4 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล แปลผล และสรุปผล
3. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิเคราะห์ทางสถิติ

ได้แก่ สถิติพื้นฐาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์

### ผลการวิจัย

1. ลักษณะของผู้ใช้บริการสนามบิน นานาชาติ อุดรธานี

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามบิน นานาชาติ อุดรธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 61.46) มีอายุระหว่าง 26 - 40 ปี (ร้อยละ 45.80) ผู้ใช้

บริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท (ร้อยละ 18.69) และประมาณ 1 ใน 3 ของผู้ใช้บริการมีถิ่นพำนักในจังหวัดสกลนคร (ร้อยละ 37.54) ตารางที่ 1

1.2 ลักษณะการใช้บริการผู้ใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุดรธานี ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการใช้บริการสนามบินเพื่อการทำงาน/ธุรกิจมากที่สุด (ร้อยละ 38.73) รองลงมา คือ เพื่อไปพักผ่อน/ท่องเที่ยว (ร้อยละ 33.02) และเพื่อไปเยี่ยมญาติ (ร้อยละ 21.90) ในตารางที่

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	177	61.46
1.2 หญิง	111	38.54
รวม	288	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 25 ปี	73	25.53
2.2 26 - 40 ปี	131	45.80
2.3 41 - 55 ปี	61	21.33
2.4 56 ปีขึ้นไป	21	7.34
รวม	286	100.00
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
3.1 ต่ำกว่า 2,000 บาท	17	5.90
3.2 2,000 - 5,000 บาท	24	8.30
3.3 5,000 - 10,000 บาท	35	12.11
3.4 10,000 - 15,000 บาท	39	13.49
3.5 15,000 - 20,000 บาท	43	14.88
3.6 20,000 - 25,000 บาท	54	18.69
3.7 25,000 - 30,000 บาท	35	12.11
3.8 มากกว่า 30,000 บาท	41	14.19
รวม	288	100.00

## ตารางต่อ ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	177	61.46
1.2 หญิง	111	38.54
รวม	288	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 25 ปี	73	25.53
2.2 26 - 40 ปี	131	45.80
2.3 41 - 55 ปี	61	21.33
2.4 56 ปีขึ้นไป	21	7.34
รวม	286	100.00
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
3.1 ต่ำกว่า 2,000 บาท	17	5.90
3.2 2,000 – 5,000 บาท	24	8.30
3.3 5,000 – 10,000 บาท	35	12.11
3.4 10,000 – 15,000 บาท	39	13.49
3.5 15,000 – 20,000 บาท	43	14.88
3.6 20,000 – 25,000 บาท	54	18.69
3.7 25,000 – 30,000 บาท	35	12.11
3.8 มากกว่า 30,000 บาท	41	14.19
รวม	288	100.00
4. จังหวัดที่พักอาศัยปัจจุบัน		
4.1 สกลนคร	107	37.54
4.2 อุดรธานี	68	23.61
4.3 ขอนแก่น	20	7.02
4.4 หนองคาย	32	11.23
4.5 กรุงเทพมหานคร	9	3.16
4.6 เลย	6	2.11
4.7 หนองบัวลำภู	6	2.11
4.8 ชลบุรี	5	1.75
4.9 นครพนม	5	1.75
4.10 มุกดาหาร	5	1.75
4.11 อื่นๆ	25	8.75
รวม	288	100

ตารางที่ 2 ลักษณะการใช้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี n = 288

ลักษณะการใช้บริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี	จำนวน	ร้อยละ
1. จุดประสงค์ในการใช้สนามบินนานาชาติอุดรธานี		
5.1 พักผ่อน/ท่องเที่ยว	104	33.02
5.2 งาน/ธุรกิจ	122	38.73
5.3 เยี่ยมญาติ	69	21.90
5.4 อื่นๆ	20	6.35
รวม	315	100.00
6. การใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี		
6.1 ครั้งนี้เป็นครั้งแรก	59	21.38
6.2 น้อยกว่า 5 ครั้ง	111	40.22
6.2 มากกว่า 5 ครั้ง	118	42.75
รวม	276	100.00

2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี

ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามบินว่ามีความพึงพอใจถึงภาพรวมทั่วไปของการเป็นสนามบินนานาชาติ ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของสนามบินในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.19, S.D. 0.50) โดยที่

ผู้ให้บริการพึงพอใจมากที่สุดจะเป็นด้านการมีภาพลักษณ์ของการเป็นสนามบินนานาชาติ ( $\bar{X}$  = 4.29, S.D. = 0.65) รองลงมาคือสนามบินมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ( $\bar{X}$  = 4.23, S.D. = 0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมในการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.09, S.D. = 0.72) ในตารางที่ 3

## ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบิน

ความพึงพอใจการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ภาพลักษณ์ของสนามบินตรงตามมาตรฐานของสนามบินนานาชาติ คือ สนามบินมีทำเลที่ตั้ง ที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ มีขั้นตอนการบริการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของสนามบินนานาชาติ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอแก่ผู้ให้บริการบริการพนักงานให้ความเป็นกันเอง และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของท่าน	4.29	0.65	มาก
2. ระบบการบริการโดยทั่วไปมีความรวดเร็ว พนักงานมีความเข้าใจในการกระบวนการให้บริการในสนามบินเป็นอย่างดี	4.17	0.67	มาก
ความพึงพอใจการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3. สนามบินมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน เช่น มีร้านสะดวกซื้อ ร้านขายของที่ระลึก ตู้ ATM เป็นต้น	4.23	0.75	มาก
4. สิ่งแวดล้อมในการบริการ เช่น ภายในตัวอาคารมีแสงสว่างเพียงพอ ระบบการระบายอากาศดี มีมีการแสดงรายละเอียดข้อมูลการใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินทาง	4.09	0.72	มาก
5. ท่านมีความพึงพอใจกับประสบการณ์การใช้สนามบินแห่งนี้	4.16	0.73	มาก
โดยรวม	4.19	0.50	มาก

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ ซึ่งระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุดรธานี จากตารางที่ 4 แสดงผลว่า มีหลากหลายปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ ดังตาราง ที่ 4 ซึ่งมี 10 ปัจจัยโดยทุกปัจจัยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการบริการของสนามบินนานาชาติ

อุดรธานีอย่างมาก ( $\bar{X}$  = 4.08, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายปัจจัย จะพบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัย จะเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.15, S.D. = 0.54) รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.11, S.D. = 0.53) และ ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า ( $\bar{X}$  = 4.09, S.D. = 0.51) ปัจจัยที่น้อยที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และความน่าเชื่อถือของพนักงาน ( $\bar{X}$  = 4.04, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการเข้าถึงการบริการ	4.06	0.52	มาก
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.05	0.57	มาก
3. ด้านความสามารถในการบริการ	4.04	0.54	มาก
4. ด้านความมีมารยาท ความสุภาพ	4.08	0.54	มาก
5. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.04	0.52	มาก
6. ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.04	0.54	มาก
7. ด้านความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.08	0.51	มาก
8. ด้านความปลอดภัย	4.15	0.49	มาก
9. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.11	0.53	มาก
10. ด้านความเข้าใจในตัวลูกค้า	4.09	0.51	มาก
โดยรวม	4.08	0.41	มาก

**สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย**

จากผลการวิจัยสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1. สนามบินนานาชาติ อุดรธานีมีภาพลักษณ์ของการเป็นสนามบินนานาชาติ ระดับมาก เพราะเป็นสนามบินที่อนุญาตให้เป็นจุดเข้าออกของการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ หรือเป็นสนามบิน สำหรับเครื่องบินผู้โดยสาร และสินค้าที่เดินทางเข้าหรือออกระหว่างประเทศ สิ่งสำคัญที่สนามบินนานาชาติ จะต้องมียคือ พิธีการด้านศุลกากร การตรวจคนเข้าเมือง ด่านกักกันโรค ด่านกักกันพืช ด่านกักกันสัตว์ อยู่ในสนามบิน (สารานุกรมไทย, 2540)

2. ความปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของสนามบินนานาชาติ อุดรธานี ระดับมาก เพราะสนามบินอุดรธานี เป็นสนามบินที่รองรับเที่ยวบินทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เป็นสนามบินที่ใกล้เคียงกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ดังนั้นการรักษาความปลอดภัยจึงมีอย่างเข้มงวด ตั้งแต่ทางเข้าสนามบิน จนถึงช่องทางขึ้นเครื่องบิน โดยมีทหารผ่านศึกเป็นทีมรักษาความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับจิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพล

ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ความปลอดภัย เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น ความปลอดภัยจึงเป็นมาตรฐานที่สำคัญอย่างหนึ่ง que แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการของสนามบินนานาชาติ

3. ผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพการบริการจากการพิจารณาหลากหลายปัจจัยไม่ใช่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง งานวิจัยครั้งนี้แม้ว่าความปลอดภัยจะเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของสนามบิน แต่ผู้ให้บริการยังพิจารณาปัจจัยอื่นๆประกอบได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) ที่พบว่า การจัดบริการที่ที่ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) จะช่วยตอบสนองความพึงพอใจต่อลูกค้าเป็นอย่างดี อาจสังเกตความแตกต่างระหว่างการให้บริการที่เป็นรูปธรรมจาก บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อม เพราะสิ่งเหล่านี้จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจน

## ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าแม่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแต่คุณภาพการบริการนั้นเกิดจากหลากหลายปัจจัย ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยต่างๆ ว่าเกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยรวมของสนามบินคุณภาพการบริการในระดับใด ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนามาตรฐานที่ได้ในอนาคตต่อไป เช่น ปัจจัยด้านความสามารถในการบริการ และปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็น 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการน้อยที่สุด ซึ่งในอนาคตการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุดรธานี อาจจะต้องให้ความสนใจในการพัฒนาตัวบุคลากรผู้ให้บริการยิ่งขึ้นเพื่อให้ประสิทธิภาพการบริการและส่งเสริมคุณภาพการบริการให้สูงขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการบินพลเรือน. (2555). “ท่าอากาศยานอุดรธานี,” ท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ). [ออนไลน์] ได้จาก<http://portal.aviation.go.th/site/1382-TUD.jsp> [สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2555].
- จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.** [ออนไลน์] ได้จาก[http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU\\_2015\\_5702030452\\_3551\\_1907.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5702030452_3551_1907.pdf) [สืบค้นเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2561].
- ฉันทัช วรณถนอม. (2552). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ : สามลดา.
- วุฒิสภา. (2555). **คณะกรรมการการเศรษฐกิจวุฒิสภา ตูงานสภาพเศรษฐกิจ ศักยภาพสนามบินและ การท่องเที่ยว AEC.** วุฒิสภาสู่ประชาคมอาเซียน. 19 กรกฎาคม 2555. [ออนไลน์] ได้จาก[http://www.senate.go.th/w3c/senate/sec.php?url=view&sec\\_id=79&content\\_id=714](http://www.senate.go.th/w3c/senate/sec.php?url=view&sec_id=79&content_id=714) [สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2555].
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม.** กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สารานุกรมไทย. (2540). **ความหมายของท่าอากาศยานนานาชาติ.** [ออนไลน์] จาก: <http://kanchanapisek.or.th/kp6/sub/book/book.php?book=22&chap=9&page=t22-9-infodetail06.html> [สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2561].
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2561). **จำนวนผู้ให้บริการสนามบินอุดรธานี.** [ออนไลน์] จาก:<https://th.wikipedia.org/wiki/> [สืบค้นเมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2561].
- อินทิรา จันทร์รัฐ. (2552). **ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่อ เทียบบินภายในประเทศ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- Parasuraman, A., Zeithaml and Berry, L.L. (1994). **Moving Forward in Service Quality Research: Measuring Different Customer Expectation Levels, Comparing Alternative Scales, and Examining the Performance-Behavioral Intentions Link.** [Online]. Available from:<http://www.msi.org/reports/moving-forward-in-service-quality-research-measuring-different-customer-exp/> [accessed November 2, 2012].
- Zeithaml, Parasuraman & Berry, (1990) **"Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations,"** Free Press. [Online]. Available from: <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=733&section=5&issues=28> [accessed April 2, 2018].

