

การศึกษาคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต
An Examination of Service Quality and Its Influence on the Satisfaction
of International Tourists at Phuket International Airport

วีรชัย บุญญาพัฒนาพงศ์* รุจิรา มาลัย
Weerachai Bunyapattanapong* Rujira Malai
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*²
Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University
weerachai.b@pkru.ac.th

Received: August 6, 2025

Revised: September 26, 2025

Accepted: October 8, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยใช้กรอบแนวคิด SERVQUAL ที่ปรับเป็น 7 มิติ กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 400 คน ได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยพิจารณาจากสถิติผู้โดยสารรวมของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และคำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (IOC = 0.60–1.00) และค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha = 0.87) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพร้อมเกณฑ์การแปลผล 5 ระดับ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.59) มิติที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สิ่งที่จับต้องได้และความพร้อมใช้งาน รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการตอบสนอง การสื่อสาร และคุณภาพของผลลัพธ์ ส่วนมิติที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลา แต่ยังคงอยู่ในระดับมากเช่นกัน ข้อค้นพบนี้ชี้ให้เห็นว่าสภาพแวดล้อม ความสะอาด ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วในการให้บริการและการสื่อสารที่ชัดเจนมีผลสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีแก่นักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติจากงานวิจัย คือ สนามบินควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัย การรักษาความสะอาด และการยกระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานด่านหน้า เพื่อเสริมสร้างความ มั่นใจและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่างชาติ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรขยายพื้นที่ศึกษาไปยังท่าอากาศยานนานาชาติแห่งอื่นของประเทศไทย และพิจารณาใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) เพื่อสะท้อนมุมมองเชิงคุณภาพที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา จึงยังไม่สามารถยืนยันความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจได้ ถือเป็นข้อจำกัดที่ควรนำไปพิจารณาในการศึกษาครั้งต่อไป

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

Abstract

This quantitative research aimed to examine the level of service quality and satisfaction of international tourists at Phuket International Airport. The study adopted the SERVQUAL framework, which was expanded to seven dimensions to reflect the airport service context. The sample consisted of 400 international tourists, selected through accidental sampling, based on the total passenger statistics of Phuket International Airport and calculated using Yamane's formula at a 95% confidence level. The research instrument was a five-point Likert-scale questionnaire, which was validated by three experts (IOC = 0.60–1.00) and demonstrated acceptable reliability (Cronbach's Alpha = 0.87). Descriptive statistics, including percentage, means, and standard deviation, were employed for data analysis, with interpretation criteria set across five levels.

The results revealed that overall satisfaction was at a high level ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.59). The highest mean scores were found in Tangibles and Availability, followed by Responsiveness, Communication, and Outcome Quality. The lowest mean was in Reliability and Timeliness, although still rated at a high level. These findings highlight the importance of physical facilities, cleanliness, convenience, service promptness, and clear communication in enhancing passenger satisfaction and positive travel experiences.

Practical implications suggest that airport management should prioritize maintaining modern facilities, ensuring cleanliness, and strengthening staff communication skills to enhance passenger confidence and satisfaction. Future research is recommended to expand the study to other international airports in Thailand and to adopt mixed-methods approaches, incorporating qualitative perspectives to complement quantitative analysis. As this study is descriptive in nature, it does not establish causal relationships between service quality and satisfaction, which remains a limitation to be addressed in further research.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, International Tourists

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในกลไกทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทย โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งได้รับการขนานนามว่าเป็น “ไข่มุกแห่งอันดามัน” ที่มีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติจากทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566) ในปี พ.ศ. 2567 ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต มีจำนวนผู้โดยสารรวมมากกว่า 11.5 ล้านคน แบ่งเป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศกว่า 7 ล้านคน และผู้โดยสารภายในประเทศกว่า 4.4 ล้านคน (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2567) สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของท่าอากาศยานในฐานะโครงสร้างพื้นฐานหลักที่สนับสนุนการท่องเที่ยวทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ

ท่าอากาศยานในฐานะจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของประสบการณ์การเดินทาง มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความประทับใจครั้งแรก (First Impression) ให้แก่นักท่องเที่ยว หากการให้บริการของท่าอากาศยานสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความภักดีที่มีต่อจุดหมายปลายทาง (Wattanacharoensil et al., 2020; Timm, 2011) ในทางกลับกัน หากประสบการณ์ที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวัง อาจสร้างผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศและโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Revisit Intention) ในอนาคต

งานวิจัยที่ผ่านมาได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในสนามบิน ได้แก่ ความสะอาด ความปลอดภัย ความรวดเร็วในการให้บริการ การเข้าถึงข้อมูล การปฏิสัมพันธ์กับพนักงานและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Fernandes & Pacheco, 2018; Blichfeldt, Pumputis & Ebba, 2017) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสนามบินที่มีการแข่งขันสูง การพัฒนาและควบคุมคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบจึงมีความจำเป็นเพื่อรักษามาตรฐานและสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้แก่ผู้โดยสารอย่างยั่งยืน

สำหรับการศึกษาคูณภาพการบริการในท่าอากาศยาน กรอบแนวคิดที่ได้รับการอ้างอิงอย่างแพร่หลายคือ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ซึ่งแบ่งคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจ (Assurance) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) และสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) อย่างไรก็ตาม บริบทของการให้บริการในสนามบินมีความซับซ้อนและหลากหลายกว่าการบริการทั่วไป ผู้วิจัยจึงได้ปรับขยายกรอบแนวคิด SERVQUAL ให้ครอบคลุมเป็น 7 มิติ ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลา (Reliability & Timeliness) (2) ความเห็นอกเห็นใจและรูปแบบการบิน (Empathy & Flight Pattern) (3) การรับประกันและความปลอดภัย (Assurance & Safety) (4) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) (5) สิ่งที่จับต้องได้และความพร้อมใช้งาน (Tangibles & Availability) (6) การสื่อสาร (Communication) และ (7) คุณภาพของผลลัพธ์ (Outcome Quality) เพื่อสะท้อนประสบการณ์ของผู้โดยสารได้อย่างรอบด้านมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับงานของ Fernandes และ Pacheco (2018) และ Wattanacharoensil et al. (2020) ที่ชี้ถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความสะดวกในการใช้งาน และความปลอดภัย ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้โดยสาร

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร อันจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของสนามบิน การส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

การทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในบริบทของสนามบินได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในยุคที่การเดินทางทางอากาศมีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจเชิงพื้นที่ งานวิจัยจำนวนมากให้ความสำคัญกับการประเมินประสบการณ์ของผู้โดยสารเพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการในระดับสากล

ในระดับนานาชาติงานของ Fernandes และ Pacheco (2018) พบว่า ความสะอาดความปลอดภัยและการสื่อสารที่ชัดเจนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในสนามบินระหว่างประเทศ ขณะที่ (Wattanacharoensil et al., 2020) ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ทางกายภาพ (Physical Experience) โดยเฉพาะในประเด็นของสิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายในและความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งมีผลต่อความประทับใจครั้งแรกและความภักดีของผู้โดยสาร

ในประเทศไทย งานวิจัยหลายชิ้นสะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้โดยสารสนามบินสัมพันธ์กับหลายมิติของการบริการ ตัวอย่างเช่น อีรพันธ์ สงวนวงศ์ ญัฐพรพรรณ อุตมา และภูมิพัฒน์ พงศ์พฤตกุล, (2563) พบว่า ลักษณะที่จับต้องได้ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความมั่นใจในพนักงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ขณะที่ พลอยวรินทร์ แสงสมบุญ ญัฐภัสสร สุวรรณมงคล และฐิติรัตน์ บุญคง, (2566) ชี้ว่า ความสะอาด การดูแลเฉพาะราย และการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ เป็นองค์ประกอบที่สร้างความประทับใจโดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 นอกจากนี้ นุชาวดี สุขพงษ์ไทย และ จิราภา พึ่งบางกรวย, (2563) ยังเสนอว่า ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พื้นที่ที่เป็นมิตร และการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์เชิงบวกและนำไปสู่ความพึงพอใจระยะยาว

เพื่อตอบโจทย์การวิเคราะห์คุณภาพการบริการในบริบทสนามบินนานาชาติ งานวิจัยนี้จึงใช้กรอบ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) เป็นพื้นฐาน ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติหลัก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability), การตอบสนอง (Responsiveness), การสร้างความมั่นใจ (Assurance), ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) และลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles)

อย่างไรก็ตาม บริการในสนามบินมีความซับซ้อนและหลากหลายกว่าบริการทั่วไป ดังนั้น เพื่อให้ครอบคลุมลักษณะเฉพาะ งานวิจัยนี้ได้ ขยายจาก 5 มิติเดิมเป็น 7 มิติ โดยยังคงเชื่อมโยงกับหลักการ SERVQUAL ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลา (Reliability & Timeliness) ต่อยอดจากมิติความน่าเชื่อถือโดยเพิ่มประเด็นเรื่อง ความตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการเดินทางทางอากาศ
2. ความเห็นอกเห็นใจและรูปแบบการบิน (Empathy & Flight Pattern) ขยายจากมิติความเข้าอกเข้าใจ ให้ครอบคลุมถึง ความเหมาะสมของตารางบินและเวลารอเครื่อง ที่สะท้อนความเอาใจใส่ผู้โดยสารในบริบทสนามบินโดยตรง
3. การรับประกันและความปลอดภัย (Assurance & Safety) ต่อยอดจากมิติ การสร้างความมั่นใจ โดยเพิ่มมิติ ความปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเดินทางทางอากาศ
4. ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) สอดคล้องกับมิติเดิม การตอบสนองเน้นความคล่องตัวและความพร้อมของเจ้าหน้าที่
5. สิ่งที่จับต้องได้และความพร้อมใช้งาน (Tangibles & Availability) ขยายจากมิติ ลักษณะที่จับต้องได้ โดยเน้น ความพร้อมใช้งานจริง ความทันสมัย และความสะดวกสบายของสิ่งอำนวยความสะดวก
6. การสื่อสาร (Communication) มิติใหม่ที่แยกออกมาเพื่อเน้นบทบาทของ ภาษา ความชัดเจนของข้อมูล และระบบประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในสนามบินนานาชาติ

7. คุณภาพของผลลัพธ์ (Outcome Quality) มิติใหม่ที่สะท้อน ผลลัพธ์สุดท้ายของประสบการณ์เดินทาง เช่น ความตรงต่อเวลา ความราบรื่น และความคุ้มค่า

การขยายมิติดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อให้ครอบคลุมมุมมองของผู้ใช้บริการในสนามบินนานาชาติได้อย่างครอบคลุมและเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังคงยึดหลักการพื้นฐานของ SERVQUAL ไว้อย่างครบถ้วน เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบและวิเคราะห์คุณภาพการบริการได้อย่างเป็นระบบ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีลักษณะเป็นการศึกษาเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้โดยสารที่เดินทางผ่านท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในปี พ.ศ. 2567 รวมทั้งสิ้นมากกว่า 11.5 ล้านคน แบ่งเป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศกว่า 7 ล้านคน และผู้โดยสารภายในประเทศกว่า 4.4 ล้านคน (บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2567)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน วิธีการเลือกใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการจริง ณ ท่าอากาศยาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ครอบคลุมปัจจัยคุณภาพการบริการ 7 มิติ ที่ปรับขยายจากกรอบแนวคิด SERVQUAL ได้แก่

- 1) ความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลา (Reliability & Timeliness)
- 2) ความเห็นอกเห็นใจและรูปแบบการบิน (Empathy & Flight Pattern)
- 3) การรับประกันและความปลอดภัย (Assurance & Safety)
- 4) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)
- 5) สิ่งที่ต้องได้และความพร้อมใช้งาน (Tangibles & Availability)
- 6) การสื่อสาร (Communication)
- 7) คุณภาพของผลลัพธ์ (Outcome Quality)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ผลการประเมินมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60–1.00 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และเมื่อนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน พบว่า ค่าความเชื่อมั่นโดยรวม (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.87 แสดงถึงระดับความเชื่อมั่นที่อยู่ในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงตุลาคม พ.ศ. 2567 โดยมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย อธิบายสิทธิในการเข้าร่วม และขอความยินยอมจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนการให้ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบาย

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ ในการแปลผลค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การตีความ ดังนี้

4.21–5.00 = มากที่สุด

3.41–4.20 = มาก

2.61–3.40 = ปานกลาง

1.81–2.60 = น้อย

1.00–1.80 = น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 400 คน ที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.8) มีอายุระหว่าง 21–30 ปี (ร้อยละ 59.1) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 63.0) ซึ่งสะท้อนลักษณะของนักท่องเที่ยวกลุ่มหลักที่นิยมเดินทางมาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยเฉพาะกลุ่มวัยทำงานที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการบริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.51 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59

เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติของคุณภาพการบริการตามกรอบแนวคิด SERVQUAL ที่ขยายเป็น 7 มิติพบว่า สิ่งที่จับต้องได้และความพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60, S.D. = 0.53, ระดับมากที่สุด) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = 0.58, ระดับมากที่สุด) การสื่อสาร ($\bar{X}$ = 4.55, S.D. = 0.60, ระดับมากที่สุด) และ คุณภาพของผลลัพธ์ ($\bar{X}$ = 4.57, S.D. = 0.61, ระดับมากที่สุด)

ขณะที่มิติที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลา ($\bar{X}$ = 4.42, S.D. = 0.69, ระดับมาก) และ ความเห็นอกเห็นใจและรูปแบบการบิน ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.63, ระดับมาก) แม้อยู่ในระดับมาก แต่สะท้อนถึงพื้นที่ที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้ง 7 มิติ (n = 400)

มิติ / รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลา	4.42	0.69	มาก
- พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้อง	4.48	0.69	มาก
- ปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า	4.37	0.66	มาก
- ความตรงต่อเวลา	4.42	0.71	มาก

มิติ / รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
2. ความเห็นอกเห็นใจและรูปแบบการบิน	4.48	0.64	มาก
- ความเข้าใจความเห็นอกเห็นใจลูกค้า	4.50	0.62	มากที่สุด
- การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	4.49	0.57	มาก
- ตารางการบินที่เหมาะสม	4.46	0.69	มาก
- เวลาเครื่องบินมีความเหมาะสม	4.47	0.66	มาก
3. การรับประกันและความปลอดภัย	4.49	0.63	มาก
- ความสะอาด	4.53	0.59	มากที่สุด
- ความสุภาพและมารยาทของพนักงาน	4.45	0.60	มาก
- ทักษะ / ประสิทธิภาพ	4.52	0.61	มากที่สุด
- ความปลอดภัยของผู้โดยสารและสัมภาระ	4.47	0.71	มาก
4. ความรวดเร็วในการตอบสนอง	4.54	0.58	มากที่สุด
- ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า	4.60	0.54	มากที่สุด
- การส่งมอบบริการอย่างรวดเร็วทันใจ	4.48	0.55	มาก
- การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า	4.55	0.65	มากที่สุด
5. สิ่งที่ต้องได้และความพร้อมใช้งาน	4.60	0.53	มากที่สุด
- สภาพแวดล้อมทางกายภาพ / สิ่งรอบตัว	4.67	0.50	มากที่สุด
- อุปกรณ์ / เครื่องมือ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.55	มากที่สุด
- ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.53	มากที่สุด
6. การสื่อสาร	4.55	0.60	มากที่สุด
- การสื่อสาร	4.58	0.57	มากที่สุด
- ความสามารถทางภาษา	4.52	0.64	มากที่สุด
7. คุณภาพของผลลัพธ์	4.56	0.61	มากที่สุด
- การมาถึงจุดหมายตรงเวลา	4.58	0.62	มากที่สุด
- ความคุ้มค่า / ความราบรื่น / ความสะดวกสบาย	4.55	0.61	มากที่สุด
รวม	4.51	0.61	มาก

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่จับต้องได้ ความสะดวก ความสะอาด และความพร้อมใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีผลโดยตรงต่อประสบการณ์การเดินทาง ขณะเดียวกัน ความรวดเร็วในการให้บริการและการสื่อสารที่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่ก็มีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม มิติด้านความน่าเชื่อถือและความเข้าอกเข้าใจยังคงเป็นประเด็นที่ควรพัฒนา เช่น ความตรงต่อเวลา ความแม่นยำของข้อมูล และการเอาใจใส่ในเชิงรายบุคคล

ในการเปรียบเทียบตามลักษณะประชากร พบว่า กลุ่มอายุ 21-30 ปีให้คะแนนสูงกว่ากลุ่มอื่นในมิติ “สิ่งที่จับต้องได้” และ “การสื่อสาร” ขณะที่กลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีมีคะแนนเฉลี่ยในมิติ “ความเข้าอกเข้าใจ” และ “ความมั่นใจ” ต่ำกว่าเล็กน้อย ทั้งนี้ การเปรียบเทียบดังกล่าวเป็นเพียงการอธิบายแนวโน้มเชิงพรรณนา ไม่ได้ใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบความแตกต่าง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวมในระดับมาก โดยเฉพาะในมิติ สิ่งที่จับต้องได้และความพร้อมใช้งาน (Tangibles & Availability) ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่สะอาด ทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมใช้งาน มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารต่างชาติ ข้อนี้สอดคล้องกับงานของ อีรพันธ์ สงวนวงศ์ ญัฐพรพรรณ อุตมา และภูมิพัฒน์ พงศ์พฤตกุล, (2563) ที่พบว่ามิติลักษณะที่จับต้องได้ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในท่าอากาศยานในประเทศไทยและสอดคล้องกับ (Wattanacharoensil et al., 2020) ที่ยืนยันว่าประสบการณ์เชิงกายภาพเป็นองค์ประกอบหลักของความพึงพอใจในสนามบินระหว่างประเทศ โดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมและความสะดวกสบาย

ในมิติ ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) และ การสื่อสาร (Communication) ซึ่งได้รับคะแนนในระดับมากที่สุดเช่นกัน พบว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญกับความคล่องตัวในการบริการและความเข้าใจง่ายของข้อมูล โดยเฉพาะในภาษาสากล ข้อนี้สอดคล้องกับ Fernandes & Pacheco (2018) ที่เสนอว่าความเร็วความถูกต้อง และการสื่อสารที่ชัดเจนมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้โดยสาร และยังสนับสนุนแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ที่ให้ความสำคัญกับมิติการสร้างความมั่นใจและการสื่อสารกับลูกค้า

สำหรับมิติ การรับประกันและความปลอดภัย (Assurance & Safety) ผลการวิจัยสะท้อนว่าผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นต่อพนักงานสนามบิน ทั้งในด้านการยาท ความเชี่ยวชาญ และมาตรการรักษาความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานของ พลอยวรินทร์ แสงสมบูรณ์ ญัฐภัสสร สุวรรณมงคล และฐิติรัตน์ บุญคง, (2566) ที่ระบุว่าความมั่นใจที่ผู้โดยสารมีต่อเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยเฉพาะในบริบทหลังการระบาดของโควิด-19

อย่างไรก็ตาม มิติ ความน่าเชื่อถือและความตรงต่อเวลา (Reliability & Timeliness) และ ความเห็นอกเห็นใจและรูปแบบการบิน (Empathy & Flight Pattern) แม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อเทียบกับมิติอื่น ซึ่งแตกต่างจาก ที่พบว่าปัจจัยด้าน Reliability มักได้รับการจัดลำดับความสำคัญสูงในสนามบินเอเชียตะวันออก ความแตกต่างนี้อาจสะท้อนถึงบริบทของท่าอากาศยานภูเก็ตซึ่งมีข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานและปริมาณผู้โดยสารหนาแน่น ทำให้ความตรงต่อเวลาและการดูแลรายบุคคลยังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ งานของนุชาดี สุขพงษ์ไทย และจิราภา พึ่งบางกรวย, (2563) ยังชี้ให้เห็นว่าการออกแบบบริการที่ตอบสนองต่อความหลากหลายของผู้โดยสารและเน้นการเข้าถึงที่ง่าย เป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มระดับความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารชาวต่างชาติได้อย่างครอบคลุมในหลายมิติของการบริการ โดยเฉพาะในด้านกายภาพ ความรวดเร็ว และความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน อย่างไรก็ตาม มิติด้านความน่าเชื่อถือและความเข้าใจยังเป็นจุดที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้เพื่อส่งเสริมให้ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นไปอย่างราบรื่น มีคุณภาพ และครอบคลุมความต้องการที่หลากหลายยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานของสนามบินภูเก็ตสู่ระดับสากลอย่างยั่งยืน

ข้อจำกัดของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดบางประการที่ควรนำมาพิจารณาในการตีความผลการศึกษาและการประยุกต์ใช้ผลลัพธ์ ดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่าง งานวิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งอาจไม่สามารถสะท้อนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มได้ครบถ้วน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการตอบแบบสอบถาม
2. พื้นที่ศึกษา การเก็บข้อมูลดำเนินการเฉพาะที่ทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ตเพียงแห่งเดียว ทำให้ผลการวิจัยไม่สามารถทั่วไป (Generalize) ไปยังทำอากาศยานนานาชาติอื่นในประเทศไทยได้โดยตรง
3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล งานวิจัยใช้เพียงสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ จึงไม่สามารถยืนยันความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรได้อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในระดับมาก โดยเฉพาะในด้าน สิ่งที่ต้องได้ ความรวดเร็วในการให้บริการ การสื่อสาร และความมั่นใจในพนักงาน ดังนั้นผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงนโยบายและการจัดการ ดังนี้

1. รักษาความเป็นเลิศด้านกายภาพของสนามบิน ได้แก่ ความสะอาด ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก และความทันสมัยของอาคารสถานที่ เพื่อคงไว้ซึ่งความพึงพอใจในมิติลักษณะที่จับต้องได้
2. ส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรด่านหน้า โดยเน้นการฝึกอบรมเรื่องความรวดเร็วในการตอบสนองความสุภาพ และการสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร
3. พัฒนาการให้บริการแบบเฉพาะบุคคล (Personalized Service) เพื่อรองรับความต้องการของผู้โดยสารที่หลากหลาย โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดด้านภาษา
4. ยกระดับการสื่อสารภายในสนามบิน ทั้งในเชิงข้อมูล ป้ายสื่อสาร และระบบประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงบริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
5. ใช้ข้อมูลจากงานวิจัยในการพัฒนาแผนกลยุทธ์การบริการอย่างต่อเนื่อง โดยควรบูรณาการข้อมูลจากหลายฝ่าย เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการในระดับนานาชาติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านคุณภาพการบริการในสนามบินให้รอบด้านมากยิ่งขึ้น ควรดำเนินการวิจัยเพิ่มเติมในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ขยายพื้นที่ศึกษาไปยังท่าอากาศยานนานาชาติอื่นในประเทศไทย (เช่น สุวรรณภูมิ ดอนเมือง เชียงใหม่) เพื่อเปรียบเทียบจุดแข็งและจุดอ่อนของการให้บริการในแต่ละสนามบิน เหตุผลคือ สนามบินแต่ละแห่งมีปริมาณและโครงสร้างผู้โดยสารที่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกสำหรับการพัฒนานโยบายการบริการระดับชาติ
2. ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยเพิ่มเติมการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อสะท้อนมุมมองเชิงคุณภาพของผู้โดยสารที่ไม่สามารถวัดได้จากแบบสอบถามเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว
3. วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจตามกลุ่มชาติพันธุ์หรือภูมิภาคของนักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวจากยุโรป เอเชีย หรืออเมริกา เนื่องจากผู้โดยสารแต่ละกลุ่มมีความคาดหวังและพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน การศึกษาเชิงเปรียบเทียบนี้จะช่วยให้สนามบินสามารถออกแบบบริการให้ตรงกับความต้องการเฉพาะกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น

4. พิจารณาปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมบริการ เช่น ระบบเช็คอินอัตโนมัติ บริการแบบไม่สัมผัส (Contactless Service) และการใช้ AI/Big Data เพื่อพยากรณ์พฤติกรรมผู้โดยสาร เหตุผลคือ ปัจจัยด้านดิจิทัลกำลังกลายเป็นมาตรฐานใหม่ของประสบการณ์สนามบินนานาชาติในยุคปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2566). สถิติการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ปี 2566. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2568, จาก <https://www.tourismthailand.org/>
- บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2567). รายงานสถิติผู้โดยสาร ท่าอากาศยานภูเก็ต ปี 2567. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2568, จาก <https://www.airportthai.co.th/>
- ธีรพันธ์ สงวนวงศ์, ธีรพรพรรณ อุตมา, และภูมิพัฒน์ พงศ์พุดมกุล. (2563). อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจลูกค้า สำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 34 (110), 241–255.
- นุชาวดี สุขพงษ์ไทย และจิราภา พึ่งบางกรวย. (2563). อิทธิพลของความสะดวกในการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา จังหวัดระยอง. *วารสารการจัดการธุรกิจมหาวิทยาลัยบูรพา*, 9(1), 71–85.
- พลอยวรินทร์ แสงสมบุญ, ณัฐภัสสร สุวรรณมงคล, และฐิติรัตน์ บุญคง. (2566). การวิเคราะห์ประสบการณ์ของผู้โดยสารในการใช้บริการสนามบินในช่วงหลังโควิด-19. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทย*, 19(2), 77–93.
- Blichfeldt, B. S., Pumputis, A., & Ebba, H. (2017). Exploring airport passenger experience: A service design perspective. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(3–4), 316–334. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-06-2017-0058>
- Fernandes, T., & Pacheco, L. (2018). The influence of airport service quality on passenger satisfaction and loyalty. *Journal of Air Transport Management*, 72, 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2018.07.004>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Timm, P. (2011). *Customer service: Career success through customer loyalty* (5th ed.). Pearson: Higher Ed.
- Wattanacharoensil, W., et al. (2020). Airport experience and its impact on international passenger satisfaction and loyalty. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 44, 89–98. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.05.003>