

ความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ

The New Normal Confidence of Tourists Service Domestic Airlines

♦ ศุศราภรณ์ แต่งตั้งลำ

อาจารย์ โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

Susaraporn Tangtenglam

Lecturer Department of Service Industry and Innovation language, Kasetsart University,

Kamphaeng Saen Campus, E-mail: Susaraporn.t@live.ku.th

♦ ชนม์ชนก ชิตประเสริฐ

อาจารย์ โครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

Chonchanok Chidprasert

Lecturer Department of Service Industry and Innovation language, Kasetsart University,

Kamphaeng Saen Campus, E-mail: chonchanok.c@live.ku.th

Received: September 3, 2020 ; Revised: September 24, 2020 ; Accepted: December 17, 2020

Abstract

The purpose of this article is to study the new normal confidence of tourists who use domestic airlines. The research model is quantitative. The population and sample groups in this research were 400 Thai tourists by purposive sampling. The instrument used in the research was a questionnaire to analyze data by finding frequency, percentage, mean, standard deviation.

The results showed that the new normal confidence of tourists using domestic airlines. Overall is at the highest level ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.41) when classified in each aspect By sorting the average from highest to lowest, namely safety ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.57) service process ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.40) and price ($\bar{X} = 4.40$, S.D. =0.37)

Keywords: Confidence, New Normal, Domestic Airlines

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ รูปแบบการวิจัยเป็นแบบเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้

ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.41) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.57) กระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.40) และราคา ($\bar{X} = 4.40$, S.D. =0.37) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่น แบบปรกติใหม่ สายการบินภายในประเทศ

บทนำ

การคมนาคมขนส่งทางอากาศจัดเป็นการบริการขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเป็นการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยกว่าการขนส่งรูปแบบอื่นดั่งนั้น ทุกประเทศที่พัฒนาแล้วจึงกำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการขนส่งทางอากาศของประเทศโดยมอบหมายให้หน่วยงานที่เป็นองค์กรของรัฐรับไปดำเนินการหรือสนับสนุนภาคเอกชนให้เกิดเป็นอุตสาหกรรมการบิน (Chukiat Temyagago, 2008)

สำหรับแนวโน้มการเดินทางทางอากาศ (Air Travelling) ในปี พ.ศ. 2565 นั้น คาดว่ายังคงมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยจะมีปริมาณการเติบโตของการเดินทางของผู้โดยสารอยู่ที่ประมาณร้อยละ 4-5 ประกอบกับขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ การบินของประเทศไทยในอนาคต จัดเป็นตัวเลือกสำคัญสำหรับผู้สูงอายุในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สายการบินเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะทางกายภาพและความต้องการในการเดินทางทางอากาศของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ ยังเป็นการสะท้อนถึงมุมมองของเศรษฐศาสตร์สาธารณะที่เน้นบทบาทของรัฐบาลในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อยกระดับ มาตรฐานความเป็นอยู่ของประชาชนในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยไม่ทำให้ความเป็นอยู่ของประชาชนกลุ่มอื่นแย่ลง โดยอาศัยรัฐสวัสดิการเป็นเครื่องมือในการสร้างความเป็นธรรมในสังคม (Faculty of Social Sciences Thammasat University, 2007)

ขณะเดียวกัน สถานการณ์ท่องเที่ยวเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 พบว่า สถานการณ์ระบาด COVID-19 ภายนอกจีน ส่งผลกระทบต่อการลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาจากยุโรปและประเทศอื่น ผลกระทบจากโควิด-19 ยังสะท้อนไทยรุนแรงต่อเนื่อง ทั้งสุขภาพของคน หน้าที่การงาน การบิน การท่องเที่ยว ธุรกิจที่เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวทางอ้อม ภาคการผลิต และพนักงานที่ทำงานสายนี้ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับภาคการผลิตที่เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว (Indirect Impact) มีมูลค่าไม่ต่ำกว่า 8 แสนล้านบาท โดยธุรกิจที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด 3 อันดับ ประกอบด้วย ธุรกิจอุตสาหกรรมเหมืองแร่ การผลิตภาคเกษตร ธุรกิจค้าปลีก/ ส่ง ทำให้ผลกระทบที่เกิดขึ้นมีผลทำให้มูลค่าเพิ่มของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวลดลงไม่ต่ำกว่า 1.3 ล้านล้านบาท อาจทำให้เกิดการเลิกจ้าง/ การขาด

รายได้ของแรงงานภาคการท่องเที่ยวไม่ต่ำกว่า 1 ล้านคน และภาคส่วนที่เชื่อมโยงกับภาคการท่องเที่ยวอีกกว่า 1.3 ล้านคน โดยรวม ผลกระทบที่ทำให้แรงงานถูกเลิกจ้าง/ ขาดรายได้ไม่ต่ำกว่า 2.3 ล้านคน ทั้งนี้ รัฐมีมาตรการรองรับผลกระทบการระบาดของ COVID-19 ได้แก่ มาตรการสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยว ยกย่องมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรการเยียวยาจากสภาวะวิกฤต มาตรการกระตุ้นการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อฟื้นฟูภาคการท่องเที่ยว มาตรการที่ช่วยเหลือเยียวยาธุรกิจการท่องเที่ยว ประกอบด้วย มาตรการภาษีเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและฟื้นฟูการท่องเที่ยวของกรมสรรพากร มาตรการผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระเงินกู้ของธนาคารออมสิน สำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีเงื่อนไขว่าจะต้องอยู่ในกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Division of Economy, Tourism and Sports, 2020)

อย่างไรก็ตาม นอกจากนี้ IATA ได้ระบุว่า ความต้องการในการเดินทางระหว่างประเทศในปี พ.ศ. 2564 คาดว่าจะลดลงราวร้อยละ 24 ซึ่งอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าในปี พ.ศ. 2562 ขณะที่ก่อนหน้านี้ IATA ได้ออกหลักเกณฑ์สำหรับสายการบินที่ต้องการจะเปิดให้บริการอีกครั้ง ว่าควรจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขอะไรบ้าง ได้แก่ การใส่ใจเรื่องความปลอดภัยเป็นอันดับหนึ่ง และใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการดำเนินการมากขึ้น

จากปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้การศึกษาความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ เพื่อให้ทราบถึงความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการสายการบินเพื่อให้เข้าใจความสามารถในการขายสินค้าการบริการทางด้านการท่องเที่ยวในแบบปรกติใหม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ
2. ทำให้ผู้ประกอบการสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มีต่อความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว

มนัส สุวรรณและคณะ (Suwan, M., และคณะ, 2000) อธิบายเรื่องการท่องเที่ยวว่า การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งกระทำขึ้นเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากกิจการงานประจำ โดยปกติการท่องเที่ยวจะหมายถึง การเดินทางไปที่ยังอีกที่หนึ่งโดยไม่คำนึงว่าระยะทางนั้นจะไกลหรือใกล้และการเดินทางนั้นจะค้างแรมหรือไม่ โดยจุดมุ่งหมายของการเดินทางเพื่อประกอบอาชีพหรืออยู่ประจำ แต่เป็นเพื่อไปวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ๆ คือ พักผ่อนในวันหยุด เพื่อวัฒนธรรมหรือ

ศาสนา เพื่อการศึกษา เพื่อการกีฬาและการบันเทิง เพื่อชมประวัติศาสตร์และความสนใจพิเศษ เพื่องานอดิเรก เพื่อเยี่ยมเยือนญาติมิตร เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ เพื่อประชุมหรือสัมมนา

แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยการบริการ

ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในอนาคตของลูกค้านั้นในปัจจุบันคือ คุณภาพการบริการ ที่ผู้ให้บริการหยิบยื่นและ ส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสัมพันธ์ภาพที่ดีแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านั้นกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการกันอย่างต่อเนื่องตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวและก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการของเราตลอดไป

การบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้นเราสามารถแบ่งระดับความสำคัญของการบริการได้อยู่ 2 ระดับดังนี้

ระดับแรก ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ คือ จะทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไป

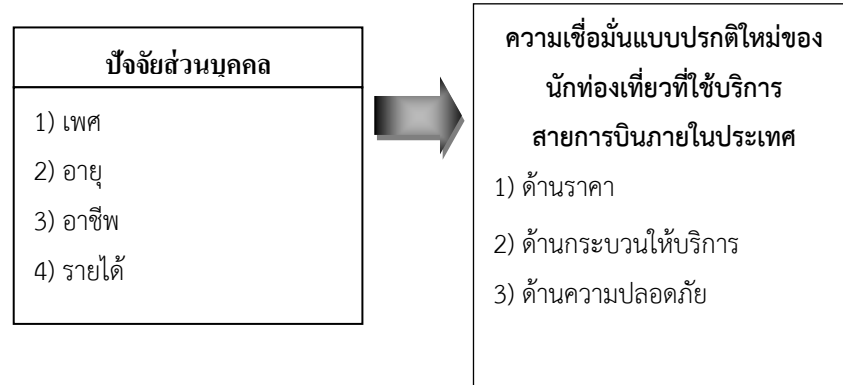
ระดับที่สอง ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าเดิมการให้บริการเพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี และนอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงานด้วย มีจำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้นเป็นตัวชี้วัด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตระหนักแบบปรกติใหม่

กุลวดี ราชภักดี (Rachapakdee. K., 2002) กล่าวถึงความตระหนักว่า หมายถึง ภาวะการที่บุคคลเกิดความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็นหรือประสบการณ์จากเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง เป็นภาวะที่บุคคลเข้าใจและประเมินสถานการณ์ที่เกี่ยวกับตนเองได้ โดยเกิดจากสภาวะจิตที่ยอมรับถึงภาวะการหรือความโน้มเอียงที่จะเลือกพฤติกรรมและปฏิบัติตนเพื่อแสดงต่อปัญหาหรือเหตุการณ์หนึ่งที่ได้ประสบ เกษม จันทร์แก้ว (Chankaew, K., 2004) กล่าวว่า ความตระหนัก หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งได้ถูกคิด หรือเกิดความรู้สึกว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่ง ภายใต้สภาวะจิตใจที่สามารถแสดงออก ด้วยการพูด การเขียน การอ่านหรืออื่น ๆ โดยอาศัยระยะ เวลา ประสบการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคม หรือสิ่งเร้าจากภายนอกให้เกิดความรู้สึกจากการสัมผัส การรับรู้ ความคิดรวบยอด การเรียนรู้หรือความรู้ ส่งผลให้เกิดความตระหนักและนำไปสู่พฤติกรรมที่แสดงออกในสิ่งนั้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ ทฤษฎี ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกการเดินทางท่องเที่ยวไทยแบบปรกติใหม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้



แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศไทย ระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 – เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จึงมีการกำหนดขนาดตัวอย่าง ดังนี้ (Sinlaj Jaru, T., 2014) ใช้สูตร

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{E^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(1 - 0.5)}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16$$

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงเท่ากับ 385 ตัวอย่าง ออกแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นแบบเจาะจง (Non-Probability Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศไทย โดยเนื้อหาประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ในลักษณะการกรอกข้อมูลแบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วมุ่งเน้นสอดคล้องกับนโยบายอยู่บ้านหยุดการแพร่เชื้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยการค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนข้อมูลความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายใน ประเทศ วิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40 อายุ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

อาชีพ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 พนักงานบริษัท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รับจ้างทั่วไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 นักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และเกษตรกร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และไม่มีรายได้ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ผลการวิจัยความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ โดยรวม

จากตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.41) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.57) กระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.40) ราคา ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.37)

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ด้านราคา

ด้านราคา	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
ค่าบริการต่าง ๆ สามารถยืดหยุ่นใช้ได้ตลอดทั้งปี	4.54	0.70	มากที่สุด

ความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
ด้านราคา	4.40	0.37	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.51	0.40	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัย	4.88	0.57	มากที่สุด
ภาพรวม	4.55	0.41	มากที่สุด
ราคาเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ	4.71	0.77	มากที่สุด
มีโปรโมชั่นที่มีความหลากหลายน่าสนใจ	3.63	0.77	ปานกลาง
เงื่อนไขราคาสามารถคืนเงินระยะเวลาเหมาะสม ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินไม่สามารถให้บริการได้	3.68	0.75	ปานกลาง
ภาพรวม	4.40	0.37	มาก

จากตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ด้านราคา โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.57) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ราคาเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.77) ค่าบริการต่าง ๆ สามารถจูงใจหน้าทั้งปี ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.70) เงื่อนไขราคาสามารถคืนเงินระยะเวลามานาน ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินไม่สามารถให้บริการได้ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.75) มีโปรโมชั่นที่มีความหลากหลายน่าสนใจ ($\bar{X} = 3.63$, S.D.= 0.77)

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
ขั้นตอนการให้บริการแบบปรกติใหม่ไม่ยุ่งยาก	4.69	0.77	มากที่สุด
มีคำแนะนำของพนักงานเข้าใจง่ายและได้รับความช่วยเหลือทันที	4.58	0.73	มากที่สุด
มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการแบบปรกติใหม่ที่รวดเร็วไม่เสียเวลา	4.68	0.75	มากที่สุด
มีการนำเทคโนโลยีที่เข้าถึงนักท่องเที่ยวให้บริการได้ง่าย	4.73	0.81	มากที่สุด
ภาพรวม	4.51	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$, S.D.=0.40) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีการนำเทคโนโลยีที่เข้าถึงนักท่องเที่ยวให้บริการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.81) ขั้นตอนการให้บริการแบบปรกติใหม่ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.77) มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการแบบปรกติใหม่ที่รวดเร็วไม่เสียเวลา ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.75) มีคำแนะนำของพนักงานเข้าใจง่ายและได้รับความช่วยเหลือทันที ($\bar{X} = 4.58$, S.D.= 0.73)

ตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
มีระบบติดตามและคัดกรองผู้โดยสารได้แม่นยำและถูกต้อง	4.61	0.66	มากที่สุด
มีคำแนะนำและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับโรคระบาด (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	4.47	0.63	มาก
มีการผ่านการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อนักท่องเที่ยว	4.69	0.76	มากที่สุด
มีมาตรฐานตามเงื่อนไขการควบคุมโรคติดต่ออย่างเข้มงวด	3.58	0.85	ปานกลาง
ภาพรวม	4.88	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ด้านความปลอดภัย โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.88$, S.D.=0.57) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีการผ่านการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.76) มีระบบติดตามและคัดกรองผู้โดยสารได้แม่นยำและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.66) มีคำแนะนำและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับโรคระบาด (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.63) มีมาตรฐานตามเงื่อนไขการควบคุมโรคติดต่ออย่างเข้มงวด ($\bar{X} = 3.58$, S.D.= 0.85)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ พบว่า ความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.41) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย อันดับแรก คือ ความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.57) ซึ่งสอดคล้องกับไชยวัฒน์ อัครไชยตระกูล (Asawachaitrakun. C., 2013) ก่อนการเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ที่ตนไม่คุ้นเคย นักท่องเที่ยวมักจะต้องสร้างความมั่นใจให้กับตนเองว่าสถานที่หรือแหล่งท่องเที่ยวที่นั่นปลอดภัย เพราะการเดินทางท่องเที่ยวเป็นความสมัครใจ การท่องเที่ยวจะหยุดชะงักทันทีถ้าหากนักท่องเที่ยวรู้สึกว่าการท่องเที่ยวที่นั่นมีอันตราย ซึ่งสอดคล้องกับ นรเศรษฐ์ คำสี (2560) การรับรู้เรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการก่อการร้าย ปัจจัยด้านปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง ปัจจัยด้านปัญหาสุขอนามัยและโรคติดต่อ ปัจจัยด้านภัยธรรมชาติ ปัจจัยด้านการเกิดอาชญากรรม ปัจจัยด้านการเกิดอุบัติเหตุ และภาพรวม แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากความแตกต่างของภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวจะมีผลต่อการรับรู้ความปลอดภัยในการท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สถานการณ์ปัจจุบันในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศนั้น จากปัจจัยเรื่องการรับรู้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวทั่วโลกทั้ง 6 ด้าน นั้น ซึ่งจากเดิมที่ผ่านมานั้นความปลอดภัยด้านการก่อการร้ายและปัญหาด้านการเกิดอาชญากรรมมีความสำคัญมากที่สุด ปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดในการท่องเที่ยวแบบปรกติใหม่ คือ ปัจจัยด้านปัญหาสุขอนามัยและโรคติดต่อมากที่สุดเป็นอันดับแรก ทำให้หน่วยงานทุกภาคส่วนทั้งรัฐและเอกชน จึงต้องหันมาใส่ใจและวางแผนรับรองอย่างจริงจัง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถคาดคิดมาก่อนรวมทั้งประเมินสถานการณ์ได้ล่วงหน้าว่าจะรุนแรงได้ผลกระทบไปทั่วโลก

อย่างไรก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับ Kurez & Prevorsek (2015) ได้แบ่งผลกระทบจากการรับรู้เรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวไว้ ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

1. ผลกระทบต่อสถานที่ท่องเที่ยว เมื่อเกิดเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวจะส่งผลกระทบต่อสถานที่ท่องเที่ยว คือ เกิดการลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยว การใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวลดลง ระยะเวลาของการอาศัยในสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวน้อยลง เป็นต้น
2. ผลกระทบต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เมื่อเกิดเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยว จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและการรับรู้เรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวโดยทันที เมื่อเกิดการรับรู้ความเสี่ยงเหล่านี้แล้วจะส่งผลการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยวในรูปแบบของการยกเลิกการจองที่พัก ตัวเครื่องบิน และกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ แต่เมื่อนักท่องเที่ยวอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวที่เกิดความไม่ปลอดภัยอยู่แล้ว นักท่องเที่ยวจะมองหาสถานที่ที่ปลอดภัยและย้ายไปยังสถานที่เหล่านั้น

3. ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เหตุการณ์ความปลอดภัยในการท่องเที่ยวส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมหาศาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยจะส่งผลกระทบมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความเชื่อมั่นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

4. ผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้สื่อ สื่อมีความสำคัญมากต่อการเผยแพร่ข่าวในเรื่องเหตุการณ์ความปลอดภัย ซึ่งบางครั้งสื่อก็เสนอข้อมูลที่ไม่เป็นธรรมและเกินกว่าเหตุการณ์จริง ซึ่งส่งผลกระทบต่อสถานที่ท่องเที่ยว

จากผลกระทบ 4 ด้าน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผลกระทบในด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจในการเลือกเดินทางระบบการขนส่งประเภททางอากาศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโดยสารด้วยเครื่องบิน แต่เดิมการเดินทางในระบบการขนส่งดังกล่าวเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมากด้วยเหตุผลที่ว่าสะดวกรวดเร็วใช้เวลาเดินทางไม่มาก รวมทั้งมีความหลากหลายของสายการบินให้เลือก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเติบโตสายการบินต้นทุนต่ำที่จะชูประเด็นราคาเป็นจุดขาย จึงทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางจะตัดสินใจจากปัจจัยราคาเป็นหลักก่อนเกิดสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19รวมทั้งพฤติกรรมในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางท่องเที่ยวก็ต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติการตัดสินใจเรื่องความปลอดภัยมากกว่าราคาเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. สายการบินที่ ควรมีการวางแผนกลยุทธ์เพิ่มเติมในส่วนเรื่องความปลอดภัยด้านสุขภาพ และการป้องกันโรคระบาดแบบปรกติใหม่ ซึ่งผลจากการวิจัยความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ที่มีความสำคัญอันดับแรกมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย

2. ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินควรมีการวางแผนการตลาด เพื่อดึงดูดใจให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยใช้กลยุทธ์ด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นในช่วงสถานการณ์ปรกติใหม่ ซึ่งผลจากการวิจัยความเชื่อมั่นแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ เป็นอันดับที่สอง คือ ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางสร้างความรู้ความเข้าใจของบุคลากรสายการบินต่อการปฏิบัติตนในรูปแบบปรกติใหม่สำหรับงานบริการ

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้นามบินภายในประเทศและระหว่างประเทศในรูปแบบปรกติใหม่

Reference

- Tourism Authority of Thailand (2012). Summary report on survey of attitude and tourism behavior of Thai people in Bangkok and its vicinity Bangkok: Tourism Authority of Thailand.
- Ministry of Tourism and Sports. (2520). Statistics of tourists. Bangkok: Department of Consular Affairs.
- Division of Tourism and Sports Economy. (2020). Tourism economic report. Bangkok: Department of Tourism.
- Kulwadee Rachapakdee. (2002). Awareness and practice about saving electricity of Students in dormitory higher education institutions in Bangkok. King Mongkut's Institute of Technology Chao Khun Lad Krabang
- Kasem Chankaew. (2004). Integrated environmental management. 2nd ed., Bangkok: Publisher Kasetsart University.
- Faculty of Social Sciences Thammasat University. (2007). Welfare State: Tools to create fairness in Society. Thammasat University.
- Thanin Sinlaj Jaru. (2014). Research and statistical data analysis with SPSS. 11th ed., Bangkok: Business R & D.
- Manat Suwan and others. (2000). Tourism Management. 8th edition, Bangkok: Thai Wattana. Panich. Prince of Songkla University.
- Norasethakum Si. (2017). Influence of tourist safety awareness on social media. Online towards the decision to travel to Chiang Mai in Thailand. Thesis Master of Arts Hospitality and Tourism Industry Management Program Bangkok University.
- Chukiat Temyago. (2008). Guidelines for service development of Mae Sot Airport. Art thesis Arts-Master, Kamphaeng Phet Rajabhat University.
- Chaiwat Asawachaitrakun (2013). Awareness about crime and tourist safety Towards the return and reintroduction of tourist attractions: a case study of Khao San Road. Master's Degree Thesis Mahidol University.
- Kurez & Prevorsek . (2015). Influence of Security Threats on Tourism Destination Development. Fakultet za sport iturizam.



Susaraporn Tangtenglam, Ph.D., Doctor of Philosophy Program in Tourism Development MaejoUniversity. Lecturer Department of Service Industry and Innovation Language, Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus.



Chonchanok Chidprasert, Master of Business Administration Program in Business Administration Kasetsart University, Lecturer Department of Service Industry and Innovation Language, Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus.