



ทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ
ทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

วิทยานิพนธ์

ของ

ธัญญาเรศ รุกคำ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ธันวาคม 2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ
ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

วิทยานิพนธ์
ของ
ธัญญาเรศ รุกคำ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
ธันวาคม 2568
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ATTITUDES AND PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY
AFFECTING INTENTION TO THE UPPER NORTHEASTERN REGION

BY
THANYARES RUKKHUM

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
The Master of Public Administration Degree in Public Administration
at Sakon Nakhon Rajabhat University

December 2025

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ทักษะคิดและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ ธัญญาเรศ รุกคำ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท. ดร.ไวพจน์ กุลชัย) และผู้ทรงคุณวุฒิ (รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง) ประธานที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ กรรมการสอบและ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร) แต่งตั้งเพิ่มเติม (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น) กรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

..... กรรมการสอบ
(รองศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)
ประธานหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 23 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2568
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือ เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง ประธานกรรมการ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น กรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำ เสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความ เอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์และ สอบป้องกันวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมให้คำแนะนำการพัฒนาวิธีดำเนินการวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคล ที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการท่าอากาศยานสกลนคร ผู้อำนวยการท่าอากาศยาน นครพนม และผู้อำนวยการท่าอากาศยานเลย ที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการ เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย ทุกท่าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความ ร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยช่วยเหลือสนับสนุน ทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และคอยให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดาของ ผู้วิจัย และบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนจนผู้วิจัยสามารถดำรงตนและบรรลุผล สำเร็จในปัจจุบัน

ธัญญาเรศ รุกคำ

ชื่อเรื่อง	ทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
ผู้วิจัย	ฉัญญาเรศ รุกคำ
กรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติ การรับรู้คุณภาพการให้บริการ และความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติ และการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย จำนวน 385 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.60–1.00 ค่าความเชื่อมั่น .925 ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .367–.907 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. ทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความคิดความเชื่อ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านความรู้สึก และด้านความพร้อม

แสดงพฤติกรรม โดยสามารถพยากรณ์ระดับความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้ร้อยละ 30.90 ($R^2=.309$)

การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้ร้อยละ 94.60 ($R^2=.946$)

คำสำคัญ : ทศนคติ, การรับรู้คุณภาพการให้บริการ, ความตั้งใจใช้บริการ, ท่าอากาศยาน, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

TITLE	Attitudes and perceptions of service quality affecting intention to the airport in the upper northeastern region
AUTHOR	Thanyares Rukkhum
ADVISORS	Assoc. Prof. Dr. Sanyasorn Swasthaisong Asst. Prof. Dr. Lamai Romyen
DEGREE	M.P.A. (Public Administration)
INSTITUTE	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2025

ABSTRACT

The purposes of the research included the followings: 1) To study the level of attitude, perception of service quality, and intention to use the airport services in the upper northeastern region. 2) To study the influence of attitude and perception of service quality on the intention to use the airport services in the upper northeastern region. This research is a quantitative research. The sample consisted of 385 people who used the services of 3 airports in the upper northeastern region: Sakon Nakhon Airport, Nakhon Phanom Airport, and Loei Airport. Cluster sampling was used. Questionnaires were used as the tool for data collection. The IOC value ranged from 0.60–1.00, the reliability coefficient was .925, and the discrimination power ranged from .367–.907. Statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research revealed these results:

1. Attitudes towards using the services of the Upper Northeastern Airport are at a high level overall. Perception of the service quality of the Upper Northeastern Airport is at a high level overall. And intention to use the services of the Upper Northeastern Airport is at a high level overall.
2. Attitude towards using the services of the airport in the upper northeastern region, in terms of beliefs, has a significant influence on the intention to use the services of the airport in the upper northeastern region, except for the feelings

and readiness to express behavior, which can predict the level of intention to use the services of the airport in the upper northeastern region by 30.90 percent ($R^2=.309$)

Perceptions of service quality at the Northeastern Airport in terms of reliability, service tangibility, and responsiveness to service recipients significantly influenced intention to use the Northeastern Airport, except for the aspects of trusting service recipients and knowing and understanding service recipients. These factors could jointly predict intention to use the Northeastern Airport at 94.60 percent ($R^2=.946$)

Keyword : Attitude, Perception of service quality, Intention to use the service, Airport, Upper Northeastern

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	4
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	20
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการ	31
ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานและบริบทท่าอากาศยาน	
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล	68
การวิเคราะห์ข้อมูล	68
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	70

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	73
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	94
สรุปผลการวิจัย	94
อภิปรายผลการวิจัย	96
ข้อเสนอแนะการวิจัย	106
บรรณานุกรม	110
ภาคผนวก	118
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	119
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ	128
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	130
ภาคผนวก ง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	140
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม	147
ประวัติย่อของผู้วิจัย	154

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	61
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	75
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการใช้บริการ ทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน รายด้าน	77
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการใช้บริการ ทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความคิดความเชื่อ รายข้อ	78
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการใช้บริการ ทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความรู้ลึก รายข้อ	79
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการใช้บริการ ทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความพร้อมแสดง พฤติกรรม รายข้อ	80
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน รายด้าน	81
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ รายข้อ	82
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ รายข้อ	83
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านการตอบสนองต่อ ผู้มารับบริการ รายข้อ	84
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านการให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้มารับบริการ รายข้อ	85

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้มารับบริการ รายชื่อ	86
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความตั้งใจใช้บริการ ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน รายชื่อ	87
14 ผลการวิเคราะห์ภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ของตัวแปรทัศนคติ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	88
15 ผลการวิเคราะห์ภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ของตัวแปรการรับรู้ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	89
16 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	90
17 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	91
18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	92

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	8
-------------------------------	---

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปี พ.ศ. 2566-2568 ธุรกิจขนส่งทางอากาศมีแนวโน้มเติบโตดีขึ้น โดยการขนส่งผู้โดยสารทั้งในประเทศและระหว่างประเทศจะเติบโตตามการฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยว ส่วนบริการขนส่งสินค้าทยอยฟื้นตัวตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ขณะที่การแข่งขันด้านราคามีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น ท่ามกลางภาระการฟื้นฟูธุรกิจและต้นทุนที่มีแนวโน้มปรับสูงขึ้นตามราคาพลังงาน (ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี, 2567) ท่าอากาศยานถือว่าเป็นองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ และยังมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกิจกรรมขนส่งทางอากาศของประเทศไทย ทั้งนี้การบริหารจัดการท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดก็มีความสำคัญ อาทิ การบริหารจัดการระบบความปลอดภัย (Safety Management System) การบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ (Human Management) และการบริหารจัดการภัยคุกคามและข้อผิดพลาด (Threat and Error Management) ทั้งภายในและภายนอกท่าอากาศยาน เป็นต้น โดยการจัดการเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญที่สามารถช่วยส่งเสริมคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานที่จำเป็นต้องมี (Must-be Quality) โดยจำเป็นต้องมีอยู่ในบริการหรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับโดยไม่จำเป็นต้องเรียกร้อง รวมถึงการบริการที่ประทับใจ (Attractive Quality) บางครั้งผู้ให้บริการไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับ แต่ถ้าองค์กรหรือท่าอากาศยานสามารถที่จะออกแบบการจัดการภายในท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างคุณภาพการบริการนี้ได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจนกลายเป็นความประทับใจและนำไปสู่การใช้บริการเพิ่มขึ้นได้ (บุญวัฒน์ ศรีขวัญ, 2563)

กรมท่าอากาศยาน (Department of Airport) เป็นหน่วยงานระดับกรมในสังกัดของกระทรวงคมนาคม มีอำนาจหน้าที่พัฒนาโครงสร้างส่งเสริมกิจการท่าอากาศยานและบริหารท่าอากาศยานทั้ง 29 แห่งทั่วประเทศไทย จากการแบ่งกลุ่มจังหวัด ภายใต้แนวคิดการบริหารงานแบบบูรณาการ ที่กำหนดให้มีการรวมกลุ่มจังหวัดที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงในด้านต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งจะช่วยให้การวางกรอบทิศทางการพัฒนาและการใช้ประโยชน์

ในทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนร่วมกันแก้ไขปัญหาระหว่างจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางในการจัดกลุ่มจังหวัดทั้งหมด 18 กลุ่ม โดยกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ประกอบด้วย จังหวัดหนองคาย เลย อุดรธานี หนองบัวลำภู และกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ประกอบด้วย จังหวัดนครพนม มุกดาหาร สกลนคร ซึ่งในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จังหวัดที่มีสนามบินเปิดให้บริการภายในประเทศเท่านั้น คือ ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย (กรมท่าอากาศยาน, 2566)

กิจการท่าอากาศยานจะประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ การบริการ (Service) ผู้ใช้บริการ (User) และหน่วยงานรวมถึงองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการการบินพลเรือนระหว่างประเทศ กล่าวคือ การบริการเป็นการบริการพื้นที่ที่ใช้บริการ ได้แก่ พื้นที่สำหรับใช้บริการผู้โดยสาร (Passenger area) พื้นที่สำหรับขนถ่ายสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ (Cargo area) พื้นที่สำหรับการบริการซ่อมบำรุง (Maintenance area) และหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและอำนวยความสะดวกตลอดจนรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร ผู้ประกอบธุรกิจการบินอากาศ อันได้แก่ บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมศุลกากร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประชาชนผู้ให้บริการ เป็นต้น ผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ให้บริการของกิจการท่าอากาศยาน อันได้แก่ บริษัทการบิน บริษัทตัวแทนขนส่งทางอากาศ ผู้โดยสาร ผู้มารับ-ส่ง รวมทั้งบริษัทที่รับเหมาเข้ามาดำเนินการภายในท่าอากาศยาน เช่น บริษัทเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ ภัตตาคาร ร้านค้า หน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการการบินพลเรือนระหว่างประเทศทั้งหมด (พระราชบัญญัติการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2538)

ด้วยท่าอากาศยาน ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวกับการรับผิดชอบในการบริหาร จัดการ และดูแลกิจการท่าอากาศยานที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ และคำสั่ง ตลอดจนความตกลงและอนุสัญญาที่เกี่ยวข้อง ให้บริการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่อากาศยานผู้โดยสาร และบุคคลอื่นที่ใช้บริการท่าอากาศยาน รวมทั้งการขนส่งสินค้า สัมภาระ และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ ให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย ถูกหลักเศรษฐกิจ และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและให้ได้มาตรฐานสากล อีกทั้งในปัจจุบัน

การเดินทางทางอากาศ ยังพบว่ามีสถิติการใช้บริการเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าการกิจของกรมท่าอากาศยานต้องขยายขอบเขต การให้บริการกับผู้รับบริการในปริมาณที่มากขึ้นและความหลากหลายในสภาพของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการของท่าอากาศยานด้วยเช่นกัน ดังนั้นท่าอากาศยานต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องให้ค่านึงถึงมิติต่าง ๆ ของคุณภาพบริการเพิ่มเติมทั้ง 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความใส่ใจ (Empathy) ที่จะเป็นเครื่องมือที่ประเมินคุณภาพการบริการตามมิติคุณภาพบริการ (SERVQUAL) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)

การเดินทางโดยเครื่องบินเป็นการเดินทางที่รวดเร็วที่สุดและประหยัดเวลา แต่ทั้งนี้การเลือกเดินทางโดยเครื่องบินก็ใช้เวลาในการรอที่ค่อนข้างนาน ซึ่งทำให้ต้องรอในสนามบินก่อนที่จะขึ้นเครื่องบิน ทางด้านท่าอากาศยานก็มีบริการให้ผู้โดยสารที่มากมายหลากหลายอย่างเพียงพอกับจำนวนผู้โดยสารที่เข้าไปใช้บริการ ในส่วนของท่าอากาศยานในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จังหวัดที่มีสนามบินเปิดให้บริการภายในประเทศเท่านั้น คือ ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย งานให้บริการของท่าอากาศยานทั้ง 3 แห่ง เป็นงานบริการที่มีประชาชนมารับบริการโดยตรง ซึ่งประชาชนผู้มารับบริการย่อมจะต้องคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสนามบิน คุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะทำให้องค์กรสามารถสร้างความแตกต่างด้านความได้เปรียบการยกระดับคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับ อันมีผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรและเป็นสิ่งที่องค์กรควรกระทำ เพื่อส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ และผู้ใช้บริการท่าอากาศยานมีความตั้งใจใช้บริการ โดยความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของผู้ใช้บริการแต่ละคนอาจมีเหตุผลหรือความต้องการแตกต่างกันออกไป ขณะเดียวกันทัศนคติก็จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคคล รวมทั้งการเลือกใช้บริการของบุคคล ซึ่งทัศนคติเป็นปัจจัยในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ เพราะทัศนคติมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ การเรียนรู้ อารมณ์ บุคลิกภาพ และการจูงใจ ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งทั้งทางบวกและทางลบ (นิติพล ภูตะโชติ, 2559)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยถึง ทักษะคิดและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อันประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย ซึ่งเป็นสนามบินที่ให้บริการทางการบินภายในประเทศ โดยศึกษาว่า ทักษะคิดของผู้ใช้บริการ การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ และความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อยู่ในระดับใด ปัจจัยด้านทักษะคิดของผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางและเป็นข้อสนเทศในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงองค์กรและบุคลากร ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน แกไขปรับปรุงพัฒนาด้านการปฏิบัติหน้าที่ของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อันประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน อันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับเป้าหมายการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด เพื่อเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการที่ดีเลิศ

คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ทักษะคิด การรับรู้คุณภาพการให้บริการ และความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อยู่ในระดับใด
2. ทักษะคิดและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน หรือไม่

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะคิด การรับรู้คุณภาพการให้บริการ และความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติ และการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ทัศนคติมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยาน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
2. การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ
ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ความสำคัญของการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยมีความสำคัญ ดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการ การรับรู้คุณภาพการให้บริการ
และความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ให้ดียิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของทัศนคติ และการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการ
ให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ให้ดียิ่งขึ้น อันจะก่อให้เกิด
ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
3. ผลที่ได้จากการวิจัยทำให้กรมท่าอากาศยาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางการการพัฒนา
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน และคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย จำนวน 385 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Cochran (1977) ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling)

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.1.1 ทักษะการให้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (จากแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติ ของ อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จารตุรงค์กุล (2550) และองค์ประกอบของทัศนคติ ของ Duffett (2020) ประกอบด้วย

1.1.1.1 ความคิดความเชื่อ

1.1.1.2 ความรู้สึก

1.1.1.3 ความพร้อมแสดงพฤติกรรม

1.1.2 การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (จากตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990; Lovelock, 1996) ประกอบด้วย

1.1.2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ

1.1.2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้

1.1.2.3 การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ

1.1.2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ

1.1.2.5 การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความตั้งใจใช้บริการ

ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัย

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง (ยกเว้นท่าอากาศยานอุดรธานี) ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย ซึ่งเป็นท่าอากาศยานให้บริการทางการบินภายในประเทศ

ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ช่วงเวลาการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2567 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2568

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำ 1) แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติ ของ อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล (2550) และองค์ประกอบของทัศนคติ ของ Duffett (2020) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2) ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990; Lovelock, 1996) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน รายละเอียดดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. ทัศนคติต่อการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกดีของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนที่มีต่อการให้บริการที่ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง (ยกเว้นท่าอากาศยานอุดรธานี) ได้แก่ ท่าอากาศยานสกลนคร สนามบินนครพนม และสนามบินเลย ประกอบด้วย

1.1 ความคิดความเชื่อ หมายถึง ทัศนคติที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลที่บุคคลคนหนึ่งมี ซึ่งความเชื่อ จะแสดงให้เห็นถึงความคิดของคน หรือสิ่งของ และข้อสรุปที่บุคคลได้มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

1.2 ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกเฉพาะอย่างซึ่งเกี่ยวข้องกับผลกระทบส่วนบุคคล ซึ่งได้จากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่เกิดก่อนทำให้เกิดทัศนคตินั้น ๆ ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

1.3 ความพร้อมแสดงพฤติกรรม หมายถึง ความตั้งใจที่จะประพฤติในทางใดทางหนึ่ง โดยมีรากฐานมาจากความรู้สึกเฉพาะเจาะจงของบุคคล หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

2. การรับรู้คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ในที่นี้หมายถึง คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประกอบด้วย

2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริหารมีความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ

2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ มีความถูกต้องเหมาะสม มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

2.3 การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและความเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ มีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด และเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา

2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานอย่างถูกต้องชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

2.5 การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน โดยให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ให้คำอธิบายผู้มารับบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย และถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการ เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด

3. ความตั้งใจให้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน หมายถึง แนวโน้มที่ผู้ให้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จะมาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนอีกครั้งในอนาคต เนื่องจากการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และความเป็นไปได้ที่ผู้รับบริการจะยอมรับและโอกาสที่จะมาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ต่อไปในอนาคต รวมถึงความรู้สึกต่อการให้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ที่ผู้รับบริการได้รับจากท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน หากตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ก็จะทำให้เกิดการตัดสินใจมาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนซ้ำ

4. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง (ยกเว้นท่าอากาศยานอุดรธานี) ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย ซึ่งเป็นท่าอากาศยานให้บริการทางการบินภายในประเทศ จำนวน 385 คน

5. ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน หมายถึง ท่าอากาศยานในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ที่เปิดให้บริการภายในประเทศเท่านั้น คือ ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ
 - 1.1 ความหมายของทัศนคติ
 - 1.2 ประเภทของทัศนคติ
 - 1.3 องค์ประกอบของทัศนคติ
 - 1.4 การวัดทัศนคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ
 - 2.2 ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ
 - 2.3 คุณลักษณะสำคัญและประเภทของบริการ
 - 2.4 การวัดคุณภาพการให้บริการ
 - 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
 - 2.6 ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการ
4. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานและบริบทท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
 - 4.1 ความหมายของท่าอากาศยาน
 - 4.2 ประเภทของท่าอากาศยาน
 - 4.3 การให้บริการของท่าอากาศยาน
 - 4.4 ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นความรู้สึกทั้งในทางบวกและในทางลบ เป็นภาวะทางจิตใจของการเตรียมพร้อมที่จะเรียนรู้และถูกปรับตัวให้เข้ากับองค์การ โดยประสบการณ์ที่ใช้ อิทธิพลที่มีลักษณะเฉพาะต่อการตอบสนองของบุคคลไปสู่อุบัติการณ์ สิ่งของและสถานการณ์ของแต่ละบุคคล ทัศนคติมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการ แสดงออก ทางด้านปฏิบัติแต่ไม่ใช่แรงจูงใจและแรงขับ หากเป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ และแสดงให้ทราบถึงแนวทางการตอบสนองของบุคคล ทัศนคติจึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและมีผลต่อแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกมา

ความหมายของทัศนคติ

มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของทัศนคติ ไว้มากมาย ดังนี้

นิติพล ภูตะโชติ (2559) ได้สรุปความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ (Attitudes) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าชอบ ไม่ชอบ ลำเอียง เฉย ๆ ซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ เป็นการประเมินจากสิ่งที่ได้พบเห็น การรับรู้ อารมณ์ ความคาดหวัง และจะมีผลต่อความคิดซึ่งอยู่ภายในจิตใจของมนุษย์ และยังสามารถเกิดปฏิกิริยาและพฤติกรรมออกมาภายนอกให้เห็นได้ เช่น ท่าทาง คำพูด การกระทำ แต่ทัศนคติส่วนมากจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์มากกว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอก

กิตติวัฒน์ นามสวัสดิวงศ์ (2559) กล่าวว่า หมายถึง การผสมผสาน กลมกลืนกันอย่างเป็นระบบของความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กลุ่มเหตุการณ์ หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งเร้าอย่างมีนัยสำคัญ

เจริญศรี ศรีจันทร์ดร (2559) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นเรื่องของจิตใจ ท่าที ความรู้สึก นึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับหรือ สถานการณ์เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทัศนคติมีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งในลักษณะ ของการยอมรับและการปฏิเสธต่อเรื่องราว หรือเหตุการณ์ที่เราได้รับมาด้วย

กันต์กนิษฐ์ อุทัย (2559) ได้กล่าวว่า ทัศนคติต่อการใช้บริการ หมายถึง การรับรู้หรือการรู้สึกได้ถึงรายละเอียดและความใส่ใจ รู้สึกถึงความคุ้มค่ากับเงินหรือราคา

ที่ผู้บริโภคจะต้องจ่ายเพื่อที่จะได้รับบริการที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของผู้บริโภคต้องการ เช่น การบริการที่มีความสะดวกตลอดระยะเวลาการที่ได้รับบริการ ที่สร้างความภาคภูมิใจ ความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้

กรรณิการ์ คงทอง (2561) ได้กล่าวว่า ทศนคติต่อการใช้บริการ คือ ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือความเชื่อ ที่ได้รับจากประสบการณ์ที่ผ่านมาจากทางตรงและทางอ้อมในการใช้บริการ ที่อาจจะเป็นผลมาจากความคาดหวังในการตั้งใจที่จะใช้บริการ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมิน เพื่อแสดงว่า ชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคลที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารอันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

Lutz (1991) ให้นิยามของทัศนคติ (Attitude) ไว้ว่าเป็นแนวโน้มการตอบสนองที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learned Predisposition to Response) ต่อวัตถุ (Object) หรือ ประเภทของวัตถุ (Class of Objects) ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปแบบของความชอบ (Favorable) หรือ ไม่ชอบ (Unfavorable) และแสดงออกอย่างสอดคล้องกัน (Consistently) ได้สรุป คุณลักษณะที่สำคัญของทัศนคติแบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะ

ลักษณะที่ 1 วัตถุ หรือสิ่งที่มีผลต่อทัศนคติ (Attitude Objects) ทัศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Attitude Objects) ซึ่งอาจหมายถึงวัตถุ (Objects) เช่น ประเภทสินค้า ตราสินค้า ร้านค้า เป็นต้น หรืออาจหมายถึง บุคคล (Person) ประเด็น (Issue) เช่น ทัศนคติในเรื่องความเท่าเทียมกัน ทัศนคติต่อประเด็นการทำแท้ง เป็นต้น และพฤติกรรม (Behavior) เช่น ทัศนคติต่อการซื้อสินค้า หรือทัศนคติต่อการลงสมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น นอกจากนี้สิ่งที่มีผลต่อทัศนคติ (Attitude Object) อาจเป็นสิ่งเดียว หมายถึง คนเดียว, เรื่องเดียว, ประเด็นเดียว, พฤติกรรมเดียวหรือหลาย ๆ สิ่ง (Collection of Items) และจะมีลักษณะเฉพาะ (Specific) หรือเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป (General) ก็ได้

ลักษณะที่ 2 ทัศนคติเป็น สิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ คนเราเรียนรู้ ความรู้สึก (Feeling) ของตัวเองจากข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุ (Objects) หรือประสบการณ์ตรง (Direct Experience) ที่มีกับวัตถุนั้น ๆ หรือในบางครั้งอาจเกิดจากทั้งสองปัจจัยรวมกัน โดยทัศนคตินี้สามารถสร้างขึ้นได้ และเปลี่ยนแปลงได้จากคุณลักษณะของทัศนคติ นักการ

ตลาดทั่วไปจึงพยายามสร้าง หรือปรับทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับตราสินค้าของตน โดยถ่ายทอด ผ่านการสื่อสารทางการตลาด ในรูปแบบต่าง ๆ

ลักษณะที่ 3 ทัศนคติเป็นแนวโน้มการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Attitude are Predispositions to Respond) ทัศนคติไม่สามารถสังเกตได้ มีลักษณะซ่อนเร้น(Covert) เป็นการตอบสนองจากภายใน (Internal Reactions) ดังนั้น ทัศนคติที่เราศึกษากัน ยังเป็นเพียงโครงสร้างสมมุติ (Hypothetical Construct) โดยการมีอยู่ของ ทัศนคติเป็นความพยายามของนักวิชาการที่ต้องการจะอธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภค โครงสร้างของทัศนคติมีลักษณะเป็นการก่อรูปทางความคิดที่มีการจัดระเบียบ (Attitude Have Structure) จึงมีความคงทนถาวร ทัศนคติไม่ได้ยืดหยุ่นแต่เพียงตามลำพัง แต่เกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน เป็นกลุ่ม ๆ ตามความสอดคล้องกัน (Consistency) ทัศนคติต่อเรื่องลักษณะเฉพาะเรื่องอาจนำไปอธิบายเรื่องทั่ว ๆ ไปของกลุ่มเรื่องนั้นได้ (Generalizable) และทัศนคติต่อเรื่องต่าง ๆ ก็มีความสำคัญมากน้อย ไม่เท่ากัน ลักษณะสุดท้ายทัศนคติเป็นการตอบสนองที่สอดคล้องกับความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ (Consistency Favorable or Unfavorable Response) ทัศนคติทำหน้าที่เป็นกลไกการจัดระเบียบของบุคคล (Organizing Mechanisms) เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ คือ ความชอบ หรือไม่ชอบ อันจะส่งผลต่อการแสดงออกด้านพฤติกรรมอีกทั้งรูปแบบ (Pattern) ของพฤติกรรมจะมีลักษณะค่อนข้างคงที่ โดยแบ่งมิติของทัศนคติเป็น 3 มิติ คือ ทัศนคติมีทิศทาง (Direction) เช่น ชอบหรือไม่ชอบ ทัศนคติมีระดับ (Degree) เช่น ชอบมาก หรือ ชอบน้อย และความมั่นใจในการแสดงทัศนคติ

Allport (1995) ได้กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสภาวะที่มีก่อนการแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม นั่นคือ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ช่วยเตรียมบุคคลให้รู้จักการสังเกต และตัดสินใจอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลได้ยิน ได้ฟัง แล้วนำมาคิดพิจารณา และแสดงออกมาเป็นการกระทำ

Schermerhorn (2000) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความคิด อารมณ์ ความรู้สึกต่อสิ่งของ บุคคล หรือสภาวะแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นในแง่บวกหรือลบ ที่มาจากสิ่งที่บุคคลนั้นพูดหรือกระทำ และจากการพบสิ่งเหล่านั้น ด้วยตนเอง ซึ่งทัศนคติในความหมายของ Schermerhorn (2000) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ด้านความคิด (Cognitive Component) คือ สิ่งที่เกิดจากความเชื่อส่วนบุคคล ความรู้และความเข้าใจ รวมถึงการรับรู้ด้านต่าง ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใด ๆ

โดยผ่านกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล ซึ่งความเชื่อ ความรู้และ ความเข้าใจ รวมถึงการรับรู้ที่ผ่านการประมวลผลของบุคคลนั้นแล้ว จะเป็นทัศนคติที่ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้น

2. ด้านความรู้สึก (Affective Component) คือ เป็นสภาวะด้านอารมณ์ ส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า ซึ่งเกิดขึ้นได้ ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ขึ้นอยู่กับเวลา สถานการณ์ นั้น ๆ และอาจจะเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นไม่แน่นอนเสมอไป เช่น มีทัศนคติในแง่ดี แต่เกิดเหตุการณ์ที่กระทบความรู้สึกหรือทำให้ไม่ชอบใจ ก็จะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีได้

3. ด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ สิ่งที่แสดงออกมา โดยมีผลต่อเนื่องมาจากความเชื่อ ความรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ และความรู้สึกของบุคคล นั้น ๆ ทำให้แสดงออกหรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าไม่ว่าจะในแง่บวกหรือแง่ลบ

Hoyer และ MacInnis (2001) กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitude) คือ การแสดงออกว่าชอบหรือไม่ชอบมากน้อยเพียงใด จากการประเมินโดยรวมต่อวัตถุ ประเด็น บุคคล หรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

ในขณะที่ Schiffman & Kanuk (2004) ให้ความหมายของทัศนคติ (Attitude) ว่าเป็นแนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมอันสอดคล้อง (Consistent) กับลักษณะที่พึงพอใจ (Favorable) หรือไม่พึงพอใจ (Unfavorable) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรืออธิบายอย่างง่ายว่าการแสดงความรู้สึกภายในใจของบุคคลที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียงที่จะพอใจ หรือไม่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Schiffman and Kanuk (2007) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ผลของลำดับในการกระทำทาง จิตวิทยาที่แสดงถึงแนวโน้มที่สามารถเปลี่ยนแปลง ความคิด ความเชื่อ หรือพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการ หรือความพึงพอใจกับ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน แต่สามารถวัดได้จากสิ่งที่บุคคลกล่าวถึง หรือ พฤติกรรมของบุคคล แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 3 ด้านดังนี้

1. ด้านความรู้ ความเข้าใจ คือ เกิดจากการที่ผู้บริโภคมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ รู้จัก ตราสินค้า และทราบถึงข้อดีและข้อเสีย ของผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยผ่านกระบวนการคิดไตร่ตรองแล้ว

2. ด้านความรู้สึก และอารมณ์ คือ เป็นประสบการณ์ด้านอารมณ์ ของแต่ละบุคคลทั้งในทางบวกและลบที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีผลก่อให้เกิดการตัดสินใจ เลือกซื้อและมีความตั้งใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ได้

3. ด้านพฤติกรรม คือ เป็นการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการรับรู้ ศึกษาหาข้อมูล เปรียบเทียบข้อเท็จจริง และมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เพื่อนำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการ

Duffett (2020) ได้กล่าวว่า ทศนคติ คือ เครื่องมือในการกำหนดทิศทาง พฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งความรู้สึกนั้นเป็นไปในทางที่พอใจหรือไม่พอใจ ก็ได้ สภาวะความพร้อมทางจิตใจหรือประสาท ซึ่งเกิดจากการได้รับประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น ดังนั้นทศนคติต่อการให้บริการ คือ ความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการใดบริการหนึ่ง และจะมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนั้นสามารถวัดได้ในรูปความคิดเห็นหรือจากการแสดงออกทางภาษา

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ทศนคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจมีทั้งทางบวกและทางลบ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลอื่น ๆ ได้รับข่าวสารความรู้เพื่อส่งเสริมทศนคติที่ถูกต้องหรือไม่ อย่างไร และทศนคติต่าง ๆ นี้ก็เป็นส่วนสำคัญในการกำหนดการ แสดงออกและทิศทางของพฤติกรรมที่บุคคลนั้น ๆ แสดงออกมา

ประเภทของทศนคติ

ทศนคติ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลและจะแตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อมที่แตกต่างกันของบุคคลนั้น โดยทิศทางของทศนคติที่บุคคลจะแสดงออกสามารถแบ่ง ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ประเภทแรก ได้แก่ ทศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) เป็นทศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกมีความรู้สึก หรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่นหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน การดำเนินการขององค์กร หรืออื่น ๆ

2. ประเภทที่สอง ได้แก่ ทศนคติเชิงลบหรือไม่ดี (Negative Attitude) เป็นทศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเลื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน การดำเนินการขององค์กร หรืออื่น ๆ

3. ประเภทที่สาม (Passive Attitude) ได้แก่ ทักษะที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การ หรืออื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

อนึ่ง ทักษะทั้งสามประเภทนี้ บุคคลอาจมีเพียงประเภทเดียวหรือหลายประเภทรวมกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด หรือค่านิยม และอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำหรือสถานการณ์ เป็นต้น ซึ่งถ้าทัศนคติของบุคคลแต่ละคนถูกกระตุ้นให้แสดงออกมาในรูปของความเห็นร่วมกันก็จะเปลี่ยนเป็น “สาธารณมติ” ต่อไป

องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จารตุรงค์กุล, 2550) สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component) ในส่วนนี้เป็นการเรียนรู้ของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ บุคคล เหตุการณ์ กล่าวคือ การที่บุคคลสามารถนำเอาคุณค่าทางสังคมที่ได้รับจากการอบรมสั่งสอนและถ่ายทอดมาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาประกอบเหตุผลของการที่ตนจะประเมิน หากรู้ในทางที่ดีก็จะมีทัศนคติที่ดี หากไม่รู้เลยก็ไม่มีทัศนคติ ข้อแตกต่างระหว่างส่วนนี้กับความรู้สึกคือ การพิจารณาของบุคคลในส่วนนี้จะมีลักษณะปลอดจากอารมณ์ แต่จะเป็นเรื่องของเหตุผลอันสืบเนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ลักษณะทางอารมณ์ที่สอดคล้องกับความคิด เช่น บรรดาความรู้สึกที่ชอบ ไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย คิดว่าเหมาะสม หรือไม่เหมาะสมซึ่งเป็นเรื่องของอารมณ์ ของบุคคล

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) ซึ่งหมายถึง ความพร้อมที่จะทำ หรือมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม (Action Tendency) อันเป็นผลต่อเนื่องมาจากความคิด และความรู้สึกซึ่งออกมาในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ

Duffett (2020) กล่าวถึง องค์ประกอบของทัศนคติไว้ว่า มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1) ด้านความรู้และความเข้าใจ (The Cognitive Component) หมายถึง ส่วนหนึ่งของโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการซึ่งแสดงถึงความรู้ (Knowledge)

การรับรู้ (Perception) และความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งผู้บริโภคมีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบส่วนแรกซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้รับจากการ ประสมกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้ และผลกระทบต่อการรับรู้จะกำหนดความเชื่อถือ (Beliefs) ที่สะท้อนความรู้เฉพาะ อย่างของบุคคล และมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งก็คือการที่ ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งคุณสมบัติของสิ่งหนึ่งหรือพฤติกรรมเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง

2) ด้านความรู้สึก (The Affective Component) หมายถึง ส่วนของโมเดล องค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ ซึ่งสะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการประเมินผลเบื้องต้นโดยธรรมชาติ โดยการให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พอใจ ดีหรือเลว เห็นด้วยหรือไม่เห็น

3) ด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) หมายถึง ส่วนหนึ่งของ โมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการซึ่งสะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะมี พฤติกรรมของผู้บริโภคด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึง ความตั้งใจที่จะซื้อ หรือใช้บริการ รวมถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นต่อความตั้งใจของผู้บริโภค ด้วยคะแนนความตั้งใจของผู้บริโภคสามารถนำไปใช้ เพื่อประเมินความน่าจะเป็นของ ความตั้งใจใช้บริการของผู้บริโภค

การแสดงทัศนคติของบุคคล

บุคคลจะแสดงทัศนคติของตนออกมาได้ 3 ลักษณะ ดังนี้ (นิติพล ภูตะโชติ, 2559)

1. ทัศนคติในทางบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกถึง ความรู้สึก อารมณ์ สภาพของจิตใจ รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดไปในทางที่ดี เป็นการส่งเสริม สนับสนุนต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เขามีทัศนคติที่เห็นด้วย หรือที่เรียกว่าเป็นทัศนคติในเชิงบวก นั้นเอง
2. ทัศนคติในทางลบ เป็นทัศนคติที่แสดงออกในลักษณะที่ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ ไม่ดี ไม่เชื่อถือ ไม่ยอมรับ เป็นความรู้สึกไปในทางต่อต้าน ขัดขวาง ที่จะสร้างให้เกิด ความรู้สึกไปในทางเสียเสียหรือทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์การได้ รวมทั้งการระแวง สงสัย เกลียดชัง พนักงานขององค์การบางคนอาจแสดงทัศนคติเกลียดชังผู้บังคับบัญชา

ต่อต้านกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การ ไม่ยอมปฏิบัติตาม ส่งผลให้เกิดปัญหาในการบริหารงานในองค์การ

3. ทักษะที่ไม่แสดงออก คือ มีปฏิกริยาในลักษณะเฉย ๆ ไม่แสดงออกทั้งในเชิงบวกหรือเชิงลบ คือไม่แสดงการโต้ตอบ ต่อต้าน ขัดขวางหรือให้การสนับสนุน เขาจะนิ่งเฉย ไม่แสดงปฏิกริยาใด ๆ ออกมาว่าชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

การวัดทัศนคติ

David A. Aaker and George S. Day (1990) ได้กล่าวถึงประเภทของสเกลในการวัดทัศนคติ (Types of Attitude Measurement Scales) และประเภทของสเกลในการให้คะแนนทัศนคติ (Types of Rating Scales) ไว้โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ประเภทของสเกลในการวัดทัศนคติ (Types of Attitude Measurement Scales)

1. Nominal Scale เป็นการแบ่งแยกสิ่งที่ต้องการวัด ออกเป็นประเภทตามคุณสมบัติที่ปรากฏ ซึ่งผลจากการวัดนั้นทุกตัวจะต้องสามารถจัดเข้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเสมอ เพศ พื้นที่เขตที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา เป็นต้น

2. Ordinal Scale เป็นการจัดอันดับของสิ่งที่ต้องการวัด จะเรียงคุณสมบัติที่จะวัดจากตำแหน่งสูงสุดไปหาต่ำสุด หรือต่ำสุดไปหาสูงสุด โดยไม่คำนึงถึงจำนวนหรือช่วงระหว่างอันดับนั้น ๆ เช่น ความชอบ ความโดดเด่นในชั้นเรียน เป็นต้น

3. Interval Scale เป็นการวัดความแตกต่างและบอกถึงระยะห่างของข้อมูลซึ่งเป็นช่วงที่เท่า ๆ กัน เช่น อุณหภูมิ Index Number การวัดทัศนคติบางตัว เป็นต้น

4. Ratio Scale เป็นการวัดที่มีค่าของ 0 ที่เป็นศูนย์สัมบูรณ์ค่าที่ได้จะมีขนาดที่แน่นอนสามารถเปลี่ยนแปลงหน่วยมาเปรียบเทียบกับกันได้ เช่น ยอดขาย รายได้ อายุ เป็นต้น

ประเภทของสเกลในการให้คะแนนทัศนคติ (Types of Rating Scales)

1. Itemized-Category Scale เป็นการให้คะแนนซึ่งประกอบด้วยชนิดของการตอบสนองหลายประเภท โดยผู้ตอบมีทางเลือกที่จะระบุตำแหน่งของความต่อเนื่องช่วยให้ผู้ตอบมีความยืดหยุ่นในการจัดประเภทในกรณีที่มีข้อมูลมีมากขึ้น เช่น มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด หรือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่ดี ไม่ดีเลย เป็นต้น ซึ่งรูปแบบที่นิยมกันมากสำหรับการวัดทัศนคติ คือ รูปแบบของ Likert Scale

2. Comparative Scale เป็นการเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ โดยอาจมีคำตอบในลักษณะเช่น ดีกว่า เท่ากัน แย่กว่า เป็นต้น

3. Rank-Order Scale เป็นการให้เรียงลำดับ สิ่งที่ต้องการวัด โดยอาจจะเรียงตั้งแต่มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด หรือ น้อยที่สุดไปหามากที่สุด ก็ได้ เช่น เรียงลำดับรสชาติของไอศกรีมที่ชอบที่สุด 3 อันดับ จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด เป็นต้น

4. Constant-Sum Scale การวัดทัศนคติซึ่งให้ผู้ตอบแบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ (มักจะเป็น 100 คะแนน) เพื่อระบุความสัมพันธ์กันของคุณสมบัติต่าง ๆ โดยใช้ความสำคัญเป็นเกณฑ์หลัก เช่น ให้แบ่ง 100 คะแนน ให้กับปัจจัยที่คุณให้ความสำคัญเมื่อมีการวางแผนทางด้านสุขภาพตามปัจจัยที่กำหนดให้ต่อไปนี้ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การวัดทัศนคติ เป็นการวัดระดับของทัศนคติของบุคคลโดยกำหนดคุณสมบัติของเกณฑ์วิธีการ และคุณสมบัติของทัศนคติให้เป็นสิ่งที่วัดได้ แม้ว่าทัศนคติจะเป็นเพียงภาวะของจิตใจไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แต่ทัศนคติก็อาจวัดได้โดยอาศัยจากผลของการตอบสนอง ซึ่งจะประเมินได้เป็นทางบวกหรือทางลบและมีระดับความมากน้อย

สรุป จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ทัศนคติต่อการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกดีของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนที่มีต่อการให้บริการที่ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนจำนวน 3 แห่ง (ยกเว้นท่าอากาศยานอุดรธานี) ได้แก่ ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย จากแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติของ อุดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จารตุรงค์กุล (2550) และองค์ประกอบของทัศนคติของ Duffett (2020) ประกอบด้วย 1) ด้านความคิดความเชื่อ 2) ด้านความรู้สึก และ 3) ด้านความพร้อมแสดงพฤติกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนอง

ความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน เป็นกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552)

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ได้กล่าวถึง “การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น”

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็เกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวัง ก็เกิดความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง (2553) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการที่สามารถรับรู้ได้ โดยมีการส่งมอบบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สามารถวัดและประเมินได้จากกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์การให้บริการ

Kotler (2000) ได้กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

Fitzsimmons (2006) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าตั้งแต่เริ่มแรกที่รับรู้เกี่ยวกับบริการ กับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพบริการถูกตัดสินโดยผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบจากช่องว่างบริการที่คาดหวัง กับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งอาจจะเป็นผลบวกหรือผลลบก็ได้

Gerson Richard (2006) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพ ไว้ว่า
 สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการ
 ต่าง ๆ

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality)
 หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

คุณภาพการให้บริการที่ดี จำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรม
 ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ซึ่งเป็นประโยชน์
 สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดี
 ทำความสุภาพ ความพอใจ ความชื่นชมยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย ตามสภาพความเป็นจริง
 ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาชาติว่าประสบ
 ความสำเร็จในการทำธุรกิจด้านการบริการ เช่น ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว
 (จารุบุญณ ปาณานนท์, 2550)

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ
 คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการก่อนเสมอ ขณะให้บริการ
 ประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หากปราศจาก
 ความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์เหล่านั้นนอกจากจะส่งกระแส
 ไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการ
 ที่ไม่มีคุณภาพ

ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้
 ให้บริการเป็นตัวก่อกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ดีงาม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการนำ
 ความรู้ประสบการณ์ และความชำนาญมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ใน 2
 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า
 ความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการ เป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งทั้งในเชิงคุณภาพและ
 เชิงปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพราะเกณฑ์การประเมินของ
 ผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่จะบ่งบอกให้ทราบว่าผู้รับบริการ
 มีความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการอย่างไร เพื่อกิจการจะได้นำไปปรับปรุง
 คุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และการที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจนั้นต้องยึดหลักการ
 เสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม เชื่อถือได้ การตอบสนองผู้รับบริการทันที การทำให้

ผู้รับบริการมั่นใจ การเข้าใจผู้รับบริการ เพราะเป็นหลักในการให้บริการและยังจะเป็นการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการถือว่าหัวใจหลักสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การดำเนินงานให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ความสำคัญของคุณภาพ การให้บริการ ประกอบด้วยแนวคิด ดังนี้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2558) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญในการสร้างระบบข้อมูลของคุณภาพการให้บริการ คือ

1. แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ข้อมูลที่มีคุณภาพ ต้องมาจากแหล่งข้อมูลคุณภาพ และแหล่งที่สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการได้ดีและน่าเชื่อถือ มี 2 แหล่ง ได้แก่

1.1 การสอบถามโดยตรงจากผู้รับบริการ แหล่งที่น่าเชื่อถือที่สุด คือ ต้นกำเนิดของข้อมูล คือผู้รับบริการที่มาใช้บริการโดยตรง จะทำให้ธุรกิจสามารถได้ข้อมูลที่เป็นเนื้อแท้ และยังไม่ผ่านการแปลความใด ๆ เหมือนการสอบถาม โดยผ่านผู้อื่น

1.2 พนักงานที่ให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง เป็นอีกแหล่งที่น่าเชื่อถือ เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อและให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง และใช้เวลากับผู้รับบริการมากที่สุด ดังนั้น พนักงานผู้ให้บริการทราบดีว่า ผู้รับบริการต้องการชอบหรือไม่ชอบอะไร ข้อมูลที่ได้จึงเป็นความน่าเชื่อถือไม่แพ้กับการได้ข้อมูลจากผู้รับบริการโดยตรง

2. ข้อมูลที่ถูกต้อง และข้อมูลที่ต้องการ ได้แก่

2.1 คุณภาพการให้บริการ เพื่อต้องการทราบว่าบริการนั้นมีคุณภาพดีเพียงพอแล้วหรือไม่ เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความจงรักภักดีของผู้รับบริการในอนาคต

2.2 เปรียบเทียบกับคู่แข่ง นอกเหนือจากข้อมูลของเราเองแล้ว การที่จะทราบว่าเรามีความเข้มแข็งเพียงใด จะสามารถแข่งขันในตลาดได้หรือไม่ และจะวางแผนเติบโตได้อย่างไร จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทราบถึงข้อมูลของคู่แข่งด้วย เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เหนือกว่าคู่แข่งในทุก ๆ ด้าน

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ธุรกิจต้องทราบว่าผู้รับบริการพึงพอใจต่อบริการของเราแล้วหรือยัง เพราะว่าสิ่งที่เราให้บริการเป็นสิ่งที่

ที่สุด แต่ไม่ใช่สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และพึงพอใจเป็นการยากที่จะประสบความสำเร็จได้ เราต้องทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเพียงใดและอย่างไร

ซึ่งทั้งหมดต้องมีความถูกต้อง 3 ประการ ในที่นี้ หมายถึง

1. ข้อมูลถูกต้อง (Right information) ข้อมูลที่นำมาใช้สามารถตอบคำถามที่ต้องการไม่ใช่ต้องการตอบคำถามอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ได้ข้อมูลอีกอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถตอบคำถามได้สมบูรณ์
2. เวลาถูกต้อง (Right time) ต้องคำนึงถึงทั้งการจัดสรรข้อมูลได้ทันเวลาและความทันสมัยของข้อมูล เช่น ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง สามารถตอบคำถามได้ แต่ช้าเกินไปสำหรับการตัดสินใจ หรือข้อมูลที่ได้ เริ่มล้าสมัยไปแล้ว ก็จะไม่เกิดประโยชน์ตามที่คาดหวัง
3. ปริมาณถูกต้อง (Right quantity) มากเพียงพอที่จะตัดสินใจได้อย่างแม่นยำมีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอ ข้อมูลเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้อย่างละเอียดครบถ้วน หรือยังไม่เป็นตัวแทนของประชากรที่เราต้องการ

คุณลักษณะสำคัญและประเภทของบริการ

Kotler Philip และ Keller Kevin (2006) กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญของการบริการ 4 ประการ ได้แก่

ประการที่ 1 การบริการมีลักษณะที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เพราะไม่สามารถจับต้องหรือมองไม่เห็น ไม่มีรส ไม่มีกลิ่น ไม่มีเสียง และสัมผัสไม่ได้ สิ่งเหล่านี้ทำให้การบริการมีความแตกต่างจากสินค้าอื่น นอกจากนี้ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ทำให้ ใช้บริการมองไม่เห็นผลลัพธ์ของการบริการก่อนการซื้อ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีการ จัดการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจด้วยการสร้างหลักฐานทางกายภาพให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึง ความเป็นตัวตนของบริการให้เห็นเป็นรูปธรรมมากที่สุด

ประการที่ 2 การบริการไม่สามารถแยกจากกันได้ (Inseparability) เนื่องจากการ ผลิตและการบริโภคหรือการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ดังนั้น การรับรู้คุณภาพของการ บริการจะเกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ

ประการที่ 3 การบริการมีความไม่แน่นอน (Variability) ทั้งนี้เพราะความหลากหลายของผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ เวลาของการให้บริการ เป็นต้น ทำให้การบริการมีความไม่สม่ำเสมอ

ประการที่ 4 การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability of output) เมื่อการบริการเกิดขึ้นแล้วไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการบริการที่ไม่ทันความต้องการของผู้รับบริการหรือสูญเสียรายได้โดยเปล่าประโยชน์

Kotler และ Keller (2012) ได้อธิบายประเภทของการบริการไว้ว่า องค์ประกอบของการบริการสามารถเป็นได้ทั้งองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบรองของภาพรวมที่น่าเสนอต่อลูกค้าซึ่งได้จัดประเภทของการบริการที่น่าเสนอต่อลูกค้าไว้

1. สินค้าที่สัมผัสได้จริง ตัวอย่างเช่น สบู่/ยาสีฟัน โดยไม่มีการบริการเสริมเข้ามา ด้วย
2. สินค้าที่มีตัวตนจับต้องได้ร่วมกับบริการ ตัวอย่างเช่น รถยนต์ คอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ ที่มีการรับประกันหรือการบริการลูกค้าแบบพิเศษ ตัวอย่างเช่น การพัฒนา สินค้าให้มีเทคโนโลยีมากขึ้น จะมีความต้องการให้มีการบริการสนับสนุนซึ่งต้องเป็นบริการที่มี คุณภาพในระดับสูงด้วย
3. การผสมผสานสินค้าเข้ากับการบริการ ตัวอย่างเช่น ภัตตาคาร จะมีสัดส่วน ของสินค้าและบริการเท่ากัน
4. การบริการเป็นหลักร่วมกับสินค้าเป็นส่วนรอง ตัวอย่างเช่น การเดินทางทาง เครื่องบินที่มีสินค้าสนับสนุน ได้แก่ของว่างหรือเครื่องดื่ม
5. การบริการอย่างแท้จริง ตัวอย่างเช่น พี่เลี้ยงเด็ก นักกายภาพบำบัด หรือนวด บำบัด

การวัดคุณภาพการให้บริการ

Peter and Donnelly (2004) กล่าวถึงเกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการมี 5 ปัจจัย คือ

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องแบบพนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น
2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความเต็มใจ ตั้งใจ ตื่นตัวที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว

4. ความมั่นใจในบริการ หมายถึง พนักงานให้บริการต้องมีความรู้และทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ ต้องสื่อสารออกมาให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจ ไว้วางใจในการใช้บริการ

5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจ และรับฟังปัญหา มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการหลายท่านทั้งในและต่างประเทศ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Parasuraman and et. al. (1990 อ้างถึงใน รุ่งสิทธรา สังข์อร่าม, 2550) เป็นผู้ที่สนใจศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พราชูแมน เริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่ พบว่า มีการศึกษา ในเรื่องคุณภาพบริการมากนัก พบแต่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้มาก ทำให้เข้าใจถึงความหมายและคุณลักษณะที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในคุณภาพบริการ เนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล

Parasuraman and et. al. (1990) ได้เริ่มทำการวิจัยด้วยการค้นหา คำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เกี่ยวกับคุณภาพบริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้รับการสนับสนุนจาก สถาบันวิจัยทางการตลาด MIS (Marketing Science Institute) และใช้เวลาในการวิจัยนานถึง 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในบริษัทชั้นนำ และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพบริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาทำการปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัย ได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้ บริการที่เรียกว่า (Service Quality) และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพบริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ในระยะที่สามได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่สอง แต่มุ่งผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง

ของ 5 บริษัท ชี้นำในการให้บริการ แล้วนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะจงในกลุ่มผู้บริหารท้ายสุดได้ทำการสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการบัตรเครดิต งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการประกันงานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนำหน้าซื้อขาย ระยะสุดท้ายเป็นการมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการโดยเฉพาะ

Parasuraman and et. al. (1990) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้านได้แก่

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองการให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้เป็นอย่างดี
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
5. ความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ และความน่าไว้วางใจในการบริการ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความกังวลใด ๆ ในการรับบริการ

9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding/Knowing he Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจ รับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/ บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงจนถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัย

ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยม ผลงานของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม

ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ ที่ซีแธมส์ พาราซูรามานและคณะที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการ เป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL มีการนำมาทดสอบซ้ำจากการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ

โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การหรือหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่าองค์การหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี

ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า

SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ

SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่

SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990; Lovelock, 1996) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อัน ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ผู้นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ

นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อการพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การบริการอย่างมีคุณภาพ นั้น คือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวก ด้วยความมีอัธยาศัย สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้มารับบริการทุกคนได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่า ความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผล จากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

ในการวิจัยครั้งนี้ การรับรู้คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดย เปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ในที่นี้หมายถึง คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ตามแนวคิดของ ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990; Lovelock, 1996. 464-466) มาใช้ในการสร้าง กรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการ

มีนักวิชาการได้อธิบายและให้ความหมายเกี่ยวกับแนวคิดความตั้งใจใช้บริการไว้ดังนี้

รัตนกมล ศรีทองสุข (2560) ได้กล่าวว่า ความตั้งใจใช้บริการ เป็นผลที่เกิดจากทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการนั้น ๆ หรืออิงกับประสบการณ์จริง ที่มีความมั่นคงกับพฤติกรรมมากกว่าทัศนคติและความตั้งใจซื้อและใช้บริการที่อิงกับประสบการณ์ทางอารมณ์ กล่าวคือ ทัศนคติที่ถูกสร้างผ่านการเปิดรับสื่อต่าง ๆ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ

กรรณิการ์ คงทอง (2561) ได้กล่าวว่า ความตั้งใจใช้บริการ เกิดจากสภาพทางจิตใจ(Mental State) ที่สะท้อนการวางแผนของผู้บริโภคที่จะใช้บริการนั้น ๆ ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ เป็นความตั้งใจของผู้บริโภคในการกระทำให้ได้มา (Acquisition) การจัดการ (Disposition) และการใช้บริการ

มัสลิน ใจคุณ (2561) ได้กล่าวว่า ความตั้งใจใช้บริการ มีความสำคัญมากต่อการตลาดเนื่องจากความตั้งใจใช้บริการสินค้า เปรียบเสมือนแนวทางการทำนายหรือการคาดการณ์ลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภคในอนาคต โดยลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภคสามารถทำนายได้จากการวัดหรือทำนายความตั้งใจที่จะกระทำ ซึ่งความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในระดับสูงหรือไม่ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้ คือ

1) ความตรงกัน (Correspondence) เป็นเกณฑ์ในการวัดความตั้งใจที่กระทำพฤติกรรม คือ ให้มีความตรงกันในองค์ประกอบด้านการกระทำเป้าหมาย สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม

2) ระดับความมั่นคงของความตั้งใจ (Stability of Intention) เป็นการวัดระดับความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม มีความมั่นคงหรือความคงทนสูง ก็มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสูงด้วย

Patrick, Hobson, Castle, Howard & Maughan (1994) กล่าวว่าความตั้งใจซื้อและใช้บริการคือสภาพทางจิตใจ (Mental State) ที่สะท้อนการวางแผนของผู้บริโภคที่จะซื้อสินค้าตราสินค้าใด ๆ จำนวนเท่าไรในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ

Engel, Blackwell & Miniard (1995) กล่าวว่าผู้บริโภคที่เกิดความตั้งใจนั้น จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับปัจจัยต่าง ๆ ที่จะใช้กำหนดความตั้งใจของผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยที่มาจากตัวบุคคลหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นปัจจัยที่มาจากตัวบุคคล ได้แก่ ลักษณะบุคลิกภาพของตัวผู้บริโภค ซึ่งเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถควบคุมได้ไม่ว่าจะเป็นความต้องการแรงจูงใจทัศนคติ ความสามารถในการรับรู้ข่าวสารความสามารถในการปรับตัว ในกรณีของปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นนั้นจะต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของตัวกระตุ้นเพื่อที่จะได้สามารถนำมาใช้ในการกระตุ้นความสนใจของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเราจะต้องทำการพิจารณาในด้านที่เกี่ยวข้องกับขนาดสัญญาณเปรียบเทียบกับสินค้าชนิดอื่นจุดยืนของสินค้าความแปลกใหม่ ซึ่งตัวกำหนดเป็นสิ่งที่เรา

สามารถควบคุมได้นำมาใช้ในการวางแผนดึงดูดความสนใจและกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิด ความตั้งใจในการรับข้อมูล

Fitzsimons & Morwitz (1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อและใช้บริการ ของผู้บริโภค โดยมีการซักถามเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อและใช้บริการของผู้บริโภค พบว่า คำตอบของผู้บริโภคนั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การใช้สินค้าของผู้บริโภคและทัศนคติที่มี ต่อตราสินค้า

Mowen & Minor (1998) ได้อธิบายว่าความตั้งใจซื้อและใช้บริการ เป็นความตั้งใจของผู้บริโภคในการกระทำให้ได้มา (Acquisition) การจัดการ (Disposition) และการใช้สินค้าหรือบริการ

Fishbein & Ajzen (2010) ได้กล่าวว่า ความตั้งใจใช้งาน หมายถึงความพร้อม หรือความเป็นไปได้ของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมของการใช้งาน จากการศึกษาความ ตั้งใจที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้น ความตั้งใจเป็นปัจจัยการจูงใจที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรม และเป็นตัวบ่งชี้ว่าบุคคลได้มีความพยายามเพื่อที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น ยิ่งบุคคลมีความตั้งใจและพยายามมากเพียงใด ความเป็นไปได้ที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรม ก็มีมากเท่านั้น

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดความตั้งใจใช้บริการ สามารถสรุปได้ว่า ความตั้งใจใช้บริการเกิดจากสภาพทางจิตใจที่ชัดเจน โดยสะท้อนออกมาทางพฤติกรรม หรือการวางแผนของผู้บริโภคที่จะใช้บริการนั้น ๆ ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ เป็นความตั้งใจของ ผู้บริโภคในการกระทำให้ได้มา การจัดการ และการใช้บริการ ที่อิงกับประสบการณ์ทั้ง ทางตรงและทางอ้อม ส่งผลต่อทัศนคติที่ถูกสร้างผ่านการเปิดรับสื่อต่าง ๆ ส่งผลต่อ ความตั้งใจใช้บริการ ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน หมายถึง แนวโน้มที่ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนจะมาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนอีกครั้งในอนาคต เนื่องจากการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ และความเป็นไปได้ที่ผู้รับบริการจะยอมรับและโอกาสที่จะ มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ต่อไปในอนาคต รวมถึง ความรู้สึกต่อการให้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนที่ผู้รับบริการ ได้รับจากท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน หากตรงตามความต้องการของ

ผู้ให้บริการ ก็จะทำให้เกิดการตัดสินใจมาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนซ้ำ

ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานและบริบทท่าอากาศยาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ท่าอากาศยาน หรือสนามบิน (Airport) เป็นองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบินที่อำนวยความสะดวกสร้างพื้นฐานหลักแก่ผู้โดยสารและสินค้าในการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารและสินค้านั้นจากภาคพื้นสู่อากาศ ในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้สายการบินต่าง ๆ นำเครื่องบินขึ้นและลงในท่าอากาศยานได้อย่างปลอดภัย ซึ่งการทำอากาศยานถือเป็นสถานีขนส่งทางอากาศที่ให้บริการแก่เครื่องบิน ผู้โดยสารและสินค้าที่มาใช้บริการตามอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ที่ได้บัญญัติกฎเกณฑ์เกี่ยวกับท่าอากาศยานเอาไว้

ความหมายของท่าอากาศยาน

คำว่า “ท่าอากาศยาน” ที่คนทั่วไปมักเรียกว่า “สนามบิน” นั้นมีความหมายเหมือนกันแต่ต่างกันตรงที่คำว่า “ท่าอากาศยาน” นั้นมีการระบุใช้ในพระราชบัญญัติศุลกากร ส่วนคำว่า “สนามบิน” เป็นคำ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497

ความหมายของท่าอากาศยานตามพระราชบัญญัติศุลกากร (พระราชบัญญัติศุลกากรฉบับที่ 8, 2480) มีความหมายว่า “ท่าอากาศยาน หมายถึง สถานที่บนพื้นดิน หรือบนพื้นน้ำที่ใช้เป็นที่ขึ้นลงของอากาศยานเพื่อรับส่งผู้โดยสาร สัมภาระ สินค้า และไปรษณียภัณฑ์ ซึ่งในท่าอากาศยานจะมีอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะให้บริการแก่ เครื่องบิน ผู้โดยสาร การขนส่งสัมภาระ สินค้า และไปรษณียภัณฑ์”

ความหมายของท่าอากาศยานตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (พระราชบัญญัติการเดินอากาศมาตรา 4, 2497) ได้ให้ความหมายของท่าอากาศยานหรือสนามบินไว้ว่า “สนามบินหมายถึงพื้นที่ที่กำหนดไว้ในพื้นดินหรือน้ำสำหรับใช้ทั้งหมดหรือแค่เพียงบางส่วนเพื่อการขึ้นลงหรือเคลื่อนไหวของอากาศยาน รวมตลอดถึงอาคาร สิ่งติดตั้ง และบริภัณฑ์ซึ่งอยู่ภายในสนามบินนั้น”

ความหมายของท่าอากาศยานตามอนุสัญญาการบินพลเรือนระหว่างประเทศ(อนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ) ในภาคผนวกของอนุสัญญา

การบินพลเรือนระหว่างประเทศ ได้ให้ความหมายของท่าอากาศยานไว้ว่า “ท่าอากาศยาน หมายถึง พื้นที่ที่อยู่บนผิวดินและผิวน้ำ รวมตลอดถึงอาคารสิ่งติดตั้งและอุปกรณ์สำหรับใช้ ส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมด เพื่อการขึ้นลงของเครื่องบิน”

ความหมายของท่าอากาศยานตามพระราชบัญญัติการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย (พระราชบัญญัติการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย มาตรา 32)

มีความหมายว่า “ท่าอากาศยานหมายถึง สนามบินอนุญาตหรือที่ขึ้นลงชั่วคราวของ อากาศยานที่อยู่ในอำนาจดำเนินการของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย”

จากความหมายของท่าอากาศยานหรือสนามบินบนข้างต้น สรุปได้ว่า ท่าอากาศยานหรือสนามบินเป็นจุดเชื่อมต่อการขนส่งทางอากาศกับภาคพื้นดิน โดยที่ ท่าอากาศยานอาจมีพื้นที่อยู่บนพื้นดินหรือบนผิวน้ำเพื่อใช้สำหรับรับส่งผู้โดยสาร สัมภาระ สินค้าหรือไปรษณีย์ภัณฑ์พร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถให้บริการแก่ เครื่องบิน ผู้โดยสาร การขนส่งสัมภาระ สินค้าหรือไปรษณีย์ภัณฑ์

ประเภทของท่าอากาศยาน

ประเภทของท่าอากาศยานนั้นจำแนกได้ได้หลายกรณี เช่น จำแนกตามชนิด ของอากาศยานที่มาขึ้นลง หรือจำแนกตามการดำเนินงาน และยังสามารถจำแนกตามบทบาท หรือการให้บริการของท่าอากาศยาน ดังที่จะได้กล่าวถึงดังต่อไปนี้

1. การจำแนกประเภทท่าอากาศยานตามลักษณะการให้บริการ

1) Airport เป็นท่าอากาศยานหรือสนามบินที่มีพื้นที่ที่กำหนดขึ้นบนพื้นดิน หรือผิวน้ำ รวมทั้งอาคารและส่วนประกอบอื่น โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้ทั้งหมดหรือเพียง ส่วนใดส่วนหนึ่งของพื้นที่ให้อากาศยานขึ้นลง หรือเคลื่อนตัวบนผิวพื้น พื้นที่มีขนาดใหญ่ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการบินและการขนส่งพร้อมมูล เช่น มีบริการน้ำมัน เชื้อเพลิง วิทยุช่วยการเดินอากาศในการบินเข้าหาสนามบิน ด่านตรวจคนเข้าเมือง ด่านศุลกากร ด่านกักกันโรค พาหนะเดินทางระหว่างสนามบินกับตัวเมือง และโรงแรม ที่พัก เป็นต้น

2) Aerodrome มีลักษณะเหมือน Airport ทุกประการ แต่มักพบคำนี้ ในทางวิชาการขนส่งทางอากาศมากกว่า โดยเฉพาะประเทศอเมริกา จะใช้คำว่า Airport แทน Aerodrome ในทุกกรณี

3) Airfield เป็นท่าอากาศยานหรือสนามบินที่ใช้สำหรับเครื่องบินขึ้นลง โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการบินเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

4) Airstrip คือ ท่าอากาศยานหรือสนามบินขนาดเล็ก ที่ให้เครื่องบินขึ้นลงเท่านั้น ไม่มีเครื่องช่วยเดินอากาศหรือสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่จะพบอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ

2. การจำแนกประเภทท่าอากาศยานตามลักษณะการเป็นเจ้าของ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 1) ท่าอากาศยานของรัฐ เป็นท่าอากาศยานที่รัฐเป็นเจ้าของ
- 2) ท่าอากาศยานเอกชน เป็นท่าอากาศยานที่เอกชนเป็นเจ้าของ

3. การจำแนกประเภทท่าอากาศยานตามลักษณะการใช้งานแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 1) ท่าอากาศยานทหาร คือ ท่าอากาศยานที่ใช้ในกิจการการบินของทหาร
- 2) ท่าอากาศยานพลเรือน คือ ท่าอากาศยานที่ใช้ในกิจการการบินพาณิชย์ ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภทย่อย ได้แก่ ท่าอากาศยานพลเรือนระหว่างประเทศ และท่าอากาศยานภายในประเทศ

4. การจำแนกประเภทท่าอากาศยานตามทบวงการบินพลเรือนแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration-FAA) โดยแบ่งอากาศยานตามขนาดและภารกิจภายใต้พระราชบัญญัติ Airport and Air stay Improvement Act of 1982 ออกเป็น 4 ระดับ (Class) ดังต่อไปนี้

1) Class I Airport คือ ท่าอากาศยานชั้น 1 ที่ให้บริการทุกประเภทของการปฏิบัติการบินทั้งขนาดเล็กและใหญ่ ผู้ประกอบการท่าอากาศยานเหล่านี้ต้องถือใบอนุญาต Airport Operating Certificate (AOC) แบบสมบูรณ์

2) Class II Airport คือ ท่าอากาศยานชั้น 2 ที่ให้บริการแก่สายการบินประจำทั้งที่เป็นสายการบินที่ให้บริการด้วยเครื่องบินขนาดเล็ก (10-30 ที่นั่ง) และขนาดใหญ่ (มากกว่า 30 ที่นั่ง)

3) Class III Airport คือ ท่าอากาศยานชั้น 3 ให้บริการแก่สายการบินประจำที่เป็นสายการบินที่ให้บริการด้วยเครื่องบินขนาดเล็ก (10-30 ที่นั่ง) เท่านั้น ปัจจุบันยังไม่มีท่าอากาศยานใดเป็นท่าอากาศยานประเภทนี้

4) Class IV Airport คือ ท่าอากาศยานชั้น 4 ที่ให้บริการเฉพาะสายการบินที่ไม่ประจำ และมีขนาดเครื่องบินไม่เกิน 30 ที่นั่งเท่านั้น ท่าอากาศยานประเภทนี้จะได้รับใบอนุญาตที่เรียกว่า Limited Airport Operating Certificate (LAOC)

5. การจำแนกประเภทท่าอากาศยานตามลักษณะกิจการที่ใช้แบ่งได้เป็น

2 ประเภท คือ

1) Commercial Service Airport คือ ท่าอากาศยานที่ให้บริการเชิงพาณิชย์ โดยมีเจ้าของเป็นสาธารณชน มีผู้โดยสาร 2,500 คนหรือมากกว่า/ปี และให้บริการกับเครื่องบินขนส่งผู้โดยสารแบบประจำ

2) General Aviation Airport คือ ท่าอากาศยานสำหรับการบินทั่วไป ไม่มีคำจำกัดความที่เฉพาะเจาะจง แต่จะพิจารณาจากการที่ไม่เป็นท่าอากาศยานประเภท Class I Airport (ท่าอากาศยานชั้น 1)

การให้บริการของท่าอากาศยาน

การให้บริการท่าอากาศยานสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2551) ได้แก่

การบริการประเภทที่ 1 เรียกว่า สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) เป็นการบริการที่จำเป็นที่ท่าอากาศยานจะต้องจัดให้มีไว้ เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกให้เครื่องบินขึ้นลง การนำเครื่องบินเข้าสู่ลานจอด การซ่อมบำรุงอากาศยาน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร การจัดพื้นที่สำหรับการใช้เป็นสำนักงาน และการจัดพื้นที่รับส่งสินค้า เป็นต้น โดยที่คุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ ต้องมีมาตรฐาน ต้องเพียงพอ และต้องปลอดภัย

การบริการประเภทที่ 2 เรียกว่า บริการ (Services) เป็นบริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย เป็นบริการที่ท่าอากาศยานจัดไว้ให้ เช่น บริการตรวจหนังสือเดินทาง ตรวจสินค้าและสัมภาระตามกฎหมายศุลกากร โดยการบริการประเภทนี้ต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 4 ประการ คือ ต้องรวดเร็ว ต้อง สะดวก ต้องสบาย และต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการประเภทที่ 3 เรียกว่า ความเพลิดเพลิน (Amenities) เป็นบริการประเภทที่ให้ความเพลิดเพลินแก่ผู้มาใช้บริการหรือผู้โดยสาร ได้แก่ ภัตตาคาร ร้านค้า ห้องพักผ่อน เป็นต้น การบริการประเภทนี้ผู้ใช้บริการจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยการบริการประเภทนี้ต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ ต้องราคาเหมาะสม ต้องเหมาะสม และต้องเป็นที่นิยม

การบริการถือเป็นภารกิจหลักที่ท่าอากาศยานทั่วโลกต้องพยายาม
สร้างสรรค์ ปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึง
พอใจสูงสุดให้กับผู้โดยสารความพึงพอใจจะนำมาซึ่งชื่อเสียงและรายได้ของท่าอากาศยาน
และท้ายที่สุดก็จะส่งผลต่อการเพิ่ม รายได้และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ
การให้บริการของท่าอากาศยานมี 3 ด้านหลัก ๆ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการของท่าอากาศยานแก่เครื่องบินที่มาใช้บริการท่าอากาศยาน
ยานมีบริการหลัก ๆ ที่ให้บริการแก่เครื่องบินดังต่อไปนี้ คือ

1.1 การให้บริการทางวิ่ง และทางขับ (Runway and Taxiway)

1) การให้บริการเครื่องมือ เครื่องใช้ประจำ สนามบิน

2) การให้บริการเครื่องหมายช่วยการบิน

3) การให้บริการลานจอดเครื่องบินหรืออากาศยาน (Ramp

Services)

4) การให้บริการช่างอากาศยาน (Technical Services)

5) การให้บริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศ (Air Navigation Aid

Business)

2. การให้บริการของท่าอากาศยานแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการการ
ให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานมี 3 ประเภท คือ

2.1 การให้บริการแก่ผู้โดยสารเดินทางออกจากท่าอากาศยานไปยัง
ต่างประเทศหรือผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานจะต้องให้บริการแก่ผู้โดยสารขาออก
ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) อำนวยความสะดวก ให้ข้อมูลและให้ความช่วยเหลือแก่
ผู้โดยสารในการเตรียมตัวเพื่อการเดินทางออกนอกประเทศเช่น การเตรียมหนังสือเดินทาง
และเอกสารสำคัญต่าง ๆ

2) ให้ความรู้แก่ผู้โดยสารเกี่ยวกับกฎศุลกากรสำหรับผู้โดยสารใน
การเตรียมตัวเพื่อการเดินทางออกนอกประเทศ

3) ตรวจสอบเรื่องความปลอดภัย ที่อาจทำให้เกิดอันตรายต่อ
ผู้โดยสารและอากาศยาน เช่น ตรวจสอบสิ่งต้องห้ามที่ห้ามนำเข้าไปในท่าอากาศยานหรือ
อากาศยาน อันได้แก่ ปืนและเครื่องกระสุน ของมีคม วัตถุระเบิด สัตว์มีพิษ หรือสัตว์ดุร้าย
 เป็นต้น

4) ตรวจลงตราหนังสือเดินทางโดยเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

5) ให้บริการต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม

บริการร้านจำหน่ายสินค้า ของที่ระลึก บริการร้านจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีอากร บริการไปรษณีย์ บริการโทรศัพท์สาธารณะและโทรศัพท์ระหว่างประเทศ บริการด้านการเงิน การธนาคาร การแลกเปลี่ยนเงินตรา บริการหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน บริการที่จอดรถ นอกจากนี้ยังมีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสาร เช่น บริการร้านเสริมสวย ร้านถ่ายรูปด่วน บริการห้องละหมาด บริการรถเข็น เป็นต้น

2.2 การให้บริการแก่ผู้โดยสารเดินทางเข้าท่าอากาศยานจาก

ต่างประเทศหรือผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานจะต้องให้บริการแก่ผู้โดยสารขาเข้าในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) บริการด้านเอกสารที่ผู้โดยสารต้องใช้ในการเดินทางเข้า

ประเทศ เช่น หนังสือเดินทาง ใบ ต.ม.6 (ใบตรวจคนเข้าเมือง)

2) บริการให้ความรู้แก่ผู้โดยสารเกี่ยวกับกฎศุลกากรสำหรับ

ผู้โดยสารที่เดินทางเข้าประเทศไทย เช่น การแจ้งให้ทราบถึงภาษีศุลกากรของสินค้านำเข้าหรือของต้องห้ามที่ห้ามนำเข้าประเทศ

3) บริการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง โดยเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

และบริการตรวจกระเป๋าสัมภาระโดยเจ้าหน้าที่ศุลกากร

4) บริการรับฝากกระเป๋า

5) บริการให้ข้อมูลด้านโรงแรม ที่พัก

6) บริการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว

7) บริการรถเข้าเมือง

2.3 การให้บริการแก่ผู้โดยสารผ่านหรือผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง

(Transit Passenger) : ท่าอากาศยานจะต้องให้บริการแก่ผู้โดยสารในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) บริการห้องพักรอพร้อมเครื่องดื่ม ห้องพักรอพร้อมห้องอาบน้ำ

2) บริการร้านขายสินค้า ของที่ระลึก และสินค้าปลอดภาษี

3) บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา

4) บริการห้องเด็กอ่อน ห้องละหมาด

3. การให้บริการของท่าอากาศยานแก่สินค้าที่มาใช้บริการ คือ การ

บริการของท่าอากาศยานที่ให้บริการแก่สินค้าที่มาใช้บริการจะต้องให้บริการดังนี้

3.1 บริการขนส่งสินค้าทางอากาศให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และไปถึงผู้รับได้ในเวลาต้องการ

3.2 ขนถ่ายสินค้าลงท่าอากาศยานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

3.3 ช่วยในการบรรจุหีบห่อ เพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการขนส่งทางเครื่องบิน ซึ่งช่วยให้ประหยัดวัสดุและค่าใช้จ่าย

3.4 ช่วยให้ผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศสามารถดำเนินการด้านเอกสารได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งช่วยให้ประหยัดวัสดุและค่าใช้จ่าย

3.5 ให้บริการด้านคลังสินค้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสินค้าชั่วคราวแก่ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า

3.6 บริการขนส่งสินค้าด้วยระบบคอนเทนเนอร์

ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประกอบด้วย

1. กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ประกอบด้วย จังหวัดหนองคาย เลย อุดรธานี หนองบัวลำภู
2. กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ประกอบด้วย จังหวัดนครพนม มุกดาหาร สกลนคร

ซึ่งในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จังหวัดที่มีท่าอากาศยานเปิดให้บริการภายในประเทศเท่านั้น คือ ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย

1. ท่าอากาศยานสกลนคร สนามบินสกลนคร หรือสนามบินบ้านค่าย (อังกฤษ : Sakon Nakhon Airport) (IATA: SNO, ICAO: VTUI) ตั้งอยู่ที่ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม โดยมีอาคารผู้โดยสารเป็นอาคาร 2 ชั้น มีขนาดพื้นที่รวม 5,455 ตารางเมตร สามารถรองรับอากาศยานขนาดแอร์บัส เอ320 หรือ โบอิง 737

1.1 ประวัติ

เดิมท่าอากาศยานสกลนคร (บ้านค่าย) เป็นท่าอากาศยานของกองทัพบก เปิดใช้งานเมื่อ พ.ศ. 2515 มีภารกิจหลักเพื่อรับเสด็จเครื่องบินพระที่นั่ง

และภารกิจทางทหาร จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2528 นายพีระ บุญจริง ผู้ว่าราชการจังหวัด สกลนครในขณะนั้น ได้ประสานกรมการบินพาณิชย์(กรมทำอากาศยานในปัจจุบัน) และบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ให้เปิดบริการด้านการบินพาณิชย์ โดยได้สร้างอาคาร ผู้โดยสาร 1 หลัง ภายในค่ายกฤษณ์สีวะรา และให้บริการจนถึงปี พ.ศ. 2537

ต่อมามีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้อาคารผู้โดยสารหลังเดิมเกิดความคับแคบ และไม่สามารถต่อเติมอาคารออกไปได้อีก ประกอบกับการเข้า-ออกต้อง ผ่านทางค่ายกฤษณ์สีวะรา ทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของทางทหาร กรมการบินพาณิชย์เห็นว่าบริเวณที่ว่างทางทิศตะวันตกของทางวิ่ง ซึ่งอยู่เยื้องกับอาคาร ผู้โดยสารหลังเดิมปัจจุบัน มีความเหมาะสมที่จะใช้ก่อสร้างอาคารอากาศยานหลังใหม่ พร้อมเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จึงได้ประสานกับกองทัพบกขอใช้ที่ดิน 158 ไร่ เพื่อสร้างอาคารผู้โดยสารหลังใหม่ และแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2539

1.2 อาคารผู้โดยสาร

อาคารผู้โดยสารเป็นอาคาร 2 ชั้น มีขนาดพื้นที่รวม 5,455 ตาราง เมตร สามารถรองรับผู้โดยสารได้สูงสุด 620 คนชั่วโมง โดยมีโครงสร้างคอนกรีตเสริม เหล็ก ก่ออิฐ ฉาบปูน ทาสี เป็นส่วนใหญ่ โดยแต่ละชั้นมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

-ชั้น 1 มีพื้นที่ห้องขาเข้า 375 ตารางเมตร พื้นที่ห้องขาออก 375 ตารางเมตร โดยมีการตกแต่งสถาปัตยกรรม พร้อมระบบโทรศัพท์ ระบบปรับอากาศ และ ระบบสายพานลำเลียงสัมภาระ

-ชั้น 2 ซึ่งเป็นที่ประดิษฐานพระแก้วมรกตจำลอง ที่ตั้งทำการ ทำอากาศยาน ห้องประชุม และที่ทำการสายการบิน โดยมีการตกแต่งทางสถาปัตยกรรม แสดงเอกลักษณ์ ห้องถิ่นศาลาทรงไทยอีสาน

ลานจอดอากาศยานมีขนาดความกว้าง 85 เมตร และมีความยาว 220 เมตร สามารถรองรับอากาศยานขนาด แอร์บัส เอ320 หรือ โบอิง 737 ได้สูงสุด 4 ลำ

1.3 ทางวิ่ง (รันเวย์) และทางขับ (แท็กซี่เวย์)

ทำอากาศยานสกลนครมีทางวิ่ง 1 เส้น กว้าง 45 เมตร พร้อมไหล่ ทางวิ่งข้างละ 7.5 เมตร และมีความยาว 2,600 เมตร สามารถรองรับอากาศยานสูงสุดได้ คือ โบอิง 737-400 และ แอร์บัส เอ320-200 พร้อมพื้นที่ปลอดภัยปลายทางวิ่ง (blastpads) ขนาดกว้างข้างละ 60 เมตร และความยาวข้างละ 150 เมตร

มีทางขับจำนวน 1 เส้น ขนาดความกว้าง 23 เมตร และความยาวเส้นละ 157 เมตร และกำลังก่อสร้างทางขับเพิ่มอีก 1 เส้น ขนาดความกว้าง 23 เมตร เช่นกัน

2. ท่าอากาศยานนครพนม หรือสนามบินนครพนม (อังกฤษ: Nakhon Phanom Airport) สนามบินตั้งอยู่ที่ตำบลนาทราย อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เป็นท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคมได้รับอนุญาตเป็นสนามบินอนุญาตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2506

2.1 ประวัติ

สนามบินนครพนม เดิมตั้งอยู่ที่ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เป็นที่ตั้งกองกำลังทหารสหรัฐอเมริกาในช่วงสงครามอินโดจีน หลังจากกองกำลังทหารสหรัฐฯ ถอนกำลังออกไปใน พ.ศ. 2518 ท่าอากาศยานนครพนม จึงอยู่ในความดูแลของกองทัพอากาศ ผูกบิน 238 และได้มีการสนับสนุนให้ใช้ในเชิงพาณิชย์โดยดัดแปลงโรงเก็บเครื่องบินของกองทัพอากาศเป็นอาคารที่พักผู้โดยสาร

ต่อมาสภาพที่ตั้งของสนามบินตั้งอยู่ใกล้บริเวณตัวเมืองไม่เหมาะสมและปลอดภัยต่ออากาศยาน จึงย้ายไปอยู่ที่ตำบลนาทราย อำเภอเมืองนครพนม ในปี พ.ศ. 2506

พ.ศ. 2521 บริษัท เดินอากาศไทย จำกัดได้ทำการบินในเส้นทาง กรุงเทพฯ-นครพนม และบินเชื่อมระหว่างจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ นครพนม อุบลราชธานี อุตรดิตถ์ และขอนแก่น โดยใช้เครื่องบินดักลาส DC-3 หรือดาโกต้า และแอฟโร Bae HS748 ให้บริการสัปดาห์ละ 3-4 เที่ยวบิน

ต่อมาใน พ.ศ. 2537 บริษัท การบินไทย จำกัดได้เปิดทำการบินอีกครั้ง ในวันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2537 ตามเส้นทางกรุงเทพฯ-สกลนคร-นครพนม-กรุงเทพฯ ด้วยเครื่องบินโบอิง B737 เมื่อมีผู้โดยสารมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จึงพัฒนาขีดความสามารถของท่าอากาศยานนครพนมตั้งแต่ พ.ศ. 2539-2543 โดยก่อสร้างอาคารที่พักผู้โดยสารหลังใหม่และเปิดใช้เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2543

และได้รับการกำหนดให้เป็นสนามบินศุลกากร เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2544 และมีสายการบินพาณิชย์ที่ให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ สายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยท่าอากาศยานนครพนมมีศักยภาพสามารถรองรับอากาศยานขนาดใหญ่ได้ถึงโบอิง B737 หรือแอร์บัส A320

2.2 ข้อมูลท่าอากาศยาน

ท่าอากาศยานนครพนม มีอาคารผู้โดยสาร ขนาดพื้นที่รวม 4,800 ตารางเมตร รองรับผู้โดยสารได้จำนวน 300 คนต่อชั่วโมง หรือ 2,400 คนต่อวัน มีลานจอดรถยนต์รองรับได้ 140 คัน

ท่าอากาศยานนครพนม มีทางวิ่งขนาด 45 เมตร ยาว 2,500 เมตร ลานจอดอากาศยานขนาด 117.2 เมตร ยาว 303 เมตร รองรับจำนวนเครื่องบินได้ 24 เที่ยวบินต่อวัน

3. ท่าอากาศยานเลย หรือสนามบินเลย (IATA: LOE, ICAO: VTUL) ตั้งอยู่ที่อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของตัวจังหวัด ห่างจากตัวเมืองประมาณ 5 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 1,429 ไร่ บริเวณโดยรอบเกือบทุกทิศทางจะมีภูเขาเตี้ย ๆ ล้อมรอบ มีระดับความสูงตั้งแต่ 600–2,000 ฟุต เป็นท่าอากาศยานในสังกัด กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม และได้ประกาศเป็นท่าอากาศยานศุลกากรเมื่อวันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2560

3.1 ประวัติ

ในปี พ.ศ. 2485 ข้าหลวงเทียน กำเนิดเพชร (หลวงนิคมคนารักษ์) เป็นผู้เริ่มวางแผนสร้างสนามบินโดยย้ายจากสนามบินชั่วคราวที่ตั้งบริเวณศาลากลางจังหวัดเลยปัจจุบัน ออกจากตัวจังหวัดเลยไปทางทิศใต้ประมาณ 5 กิโลเมตร ในเขตตำบลนาอาน โดยมีการถางป่าและถมดินเป็นทางวิ่ง สำหรับใช้รับส่งหนังสือทางราชการ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2489 กองทัพอากาศได้มาปักหลักที่ดินขึ้นเป็นที่ดินของกองทัพอากาศ และได้มีการก่อสร้างอาคารผู้โดยสารพร้อมทั้งปรับปรุงทางวิ่ง

เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2497 ได้มีการประกาศเป็นท่าอากาศยานอนุญาต

ในปี พ.ศ. 2511 กรมการบินพาณิชย์ได้เข้ามาดูแลและปรับปรุงทางวิ่ง สร้างอาคารดับเพลิง โรงเครื่องยนต์ และเครื่องช่วยเดินอากาศ จนมีการจัดซื้อที่ดินเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2515 เพื่อปรับปรุงก่อสร้างขยายทางวิ่ง ทางขับ ลานจอดอากาศยาน อาคารผู้โดยสาร เครื่องช่วยเดินอากาศ อาคารโรงเครื่องยนต์ อาคารดับเพลิง ลานจอดรถยนต์ และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการอากาศยานและผู้โดยสาร

ตามมติที่ประชุมกรรมการ กรอ. จังหวัดเลย ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2559 เห็นชอบสนับสนุนผลักดันการประกาศให้ท่าอากาศยานเลยเป็น

ท่าอากาศยานศุลกากร และเมื่อวันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2560 ได้ประกาศเป็นท่าอากาศยานศุลกากร โดยเพิ่มเติมความในลำดับที่ 19/2 ตามที่กระทรวงการคลังเสนอ และให้ส่งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาตรวจพิจารณา จนมาสำเร็จและประกาศในที่สุด

เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2561 ทางนายกรัฐมนตรีพร้อมคณะรัฐมนตรีเห็นชอบให้จัดซื้อที่ดิน 460 ไร่ ให้จัดสร้างลานจอดเครื่องบินและอาคารผู้โดยสารใหม่

3.2 อาคารผู้โดยสาร

-อาคารที่พักผู้โดยสาร เป็นอาคารสองชั้น ขนาดพื้นที่ใช้สอยประมาณ 2,100 ตารางเมตร สามารถรองรับผู้โดยสารได้ประมาณ 150 คนต่อชั่วโมง หรือ 1,200 คนต่อวัน

-ลานจอดรถยนต์รองรับได้ 100 คัน

-ลานจอดอากาศยาน พื้นผิวคอนกรีต ขนาดกว้าง 75 เมตร และยาว 180 เมตร รองรับจำนวนเครื่องบินได้ 16 เที่ยวบินต่อวัน

3.3 ทางวิ่ง (รันเวย์) และทางขับ (แท็กซี่เวย์)

-ทางวิ่ง จำนวน 1 เส้น ขนาด 45 x 2,100 เมตร

-ทางขับ จำนวน 2 เส้น ขนาด 45x150 เมตร และ 45x250 เมตร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

วสุตม์ โชติพานิช (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์สายการบิน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในบริบทของสายการบินเต็มรูปแบบ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางเพื่อการท่องเที่ยว มีความประทับใจต่อการใช้บริการของสายการบินเต็มรูปแบบในระดับมาก สายการบินที่ใช้บริการมากที่สุดคือ การบินไทย และเป็นการเดินทางระหว่างประเทศ เหตุผลที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ชื่อเสียงของสายการบิน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อิทธิพลของการรับรู้คุณค่า คุณภาพบริการ และภาพลักษณ์สายการบิน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร และอิทธิพลของการรับรู้คุณค่า ภาพลักษณ์สายการบินส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำ แต่อิทธิพลของคุณภาพบริการไม่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำ

อังศุมาลิน แซ่เจ๋ (2563) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา : ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนา การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 ตัวอย่าง อายุ 21-30 ปี จำนวน 152 ตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 241 ตัวอย่าง อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 117 ตัวอย่าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท เป็นจำนวน 106 ตัวอย่าง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ภาพรวมคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ในความสัมพันธ์ระดับสูง และมีทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และเมื่อพิจารณาคูณภาพการบริการรายด้านพบว่า คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรูปแบบ CIPP Model ในความสัมพันธ์ระดับสูง โดยมีทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

วีรยา ทยานุวัฒน์ (2563) คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้โดยสารที่ใช้บริการ สายการบินภายในประเทศ สายการบินนกแอร์ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 36 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท 2) ผู้โดยสารมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการบนเครื่องบิน 5 ด้านประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และ

ด้านความเอาใจใส่ อยู่ในระดับคุณภาพการบริการดีทุกด้าน 3) ผู้โดยสารมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินนกแอร์โดยรวมอยู่ในระดับดี 4) ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 5) ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 6) ตัวแปรที่ส่งผลกับคุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศสายการบินนกแอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการให้ความมั่นใจ

อานนท์ จันจิตร (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อบริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้โดยสาร จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1) ผู้โดยสารจังหวัดร้อยเอ็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินไทยแอร์เอเชียโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะแวดล้อมทางกายภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านบุคลากรและพนักงาน และด้านสินค้าและบริการ 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านสินค้าและบริการ ($Beta=0.344$) ด้านราคา ($Beta=0.178$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($Beta=0.325$) และด้านบุคลากรและพนักงาน ($Beta=0.274$) ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้โดยสารจังหวัดร้อยเอ็ด

ฐิติรัตน์ จันทวย (2564) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพบริษัท ห้างร้านหรือเอกชน นอกจากนี้

ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำอาภาศยานสุวรรณภูมิร้อยละ 67.7 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.677 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำอาภาศยานสุวรรณภูมิจำนวน 4 ด้านคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

กิตติคุณ วงศ์ไชยวณิช (2564) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการและด้านความเป็นรูปธรรม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-34 ปี สถานภาพโสด มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในภาคเหนือ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารคนไทยที่มาใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ ผลการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการโดยสารเครื่องบินเพื่อเดินทางไปท่องเที่ยว ความถี่ในการใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ 1-4 ครั้งต่อปี ส่วนใหญ่ใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ในช่วงเวลา 14:01-18:00 น. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย แต่ละปัจจัยมีระดับคะแนนเฉลี่ยดังต่อไปนี้ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ โดยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม โดยอยู่ในระดับ

เห็นด้วยมากความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยในการใช้บริการสนามบินเชียงใหม่
อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

พัชชลัยย์ อนุไชยวงศ์ (2564) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการและ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี และความพึงพอใจของผู้ใช้
โดยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ จากการศึกษา
ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน
นครพนม พบว่า การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ของคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการท่า
อากาศยานนครพนม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.816 และความพึงพอใจของ
ผู้บริการท่าอากาศยานนครพนม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.658 มี
ความสัมพันธ์ที่เป็นบวก

นี หงอก เอียน ดอง (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้
บริการในวิถีชีวิตปกติใหม่ของผู้บริโภค กลุ่มเจนเอเรชั่นซี ผลการศึกษาพบว่า ทศนคติต่อ
การใช้บริการของธุรกิจวิถีชีวิตปกติใหม่ การรับรู้ประโยชน์ของการใช้สื่อออนไลน์
ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการของธุรกิจวิถีชีวิตปกติใหม่ของกลุ่มผู้บริโภคเจนเอเรชั่นซี
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การรับรู้คุณภาพการบริการของธุรกิจในวิถีชีวิตปกติ
ใหม่ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการของธุรกิจในวิถีชีวิตปกติใหม่ของกลุ่มผู้บริโภค
เจนเอเรชั่นซี

ญาณวรุตม์ ธนพัฒน์เจริญ (2564) ได้ทำการศึกษา การศึกษาปัจจัยที่ส่งผล
ต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของตัวเครื่องบินภายในประเทศเพื่อการท่องเที่ยวในช่วงวิกฤต
โควิด-19 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมการบินถือว่าเป็นอุตสาหกรรมหลัก
ที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยมาตลอดในช่วงหลัง แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์การแพร่
ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในช่วงปีพ.ศ. 2563 ทำให้มีการห้ามการเดินทางทั้งภายใน
และต่างประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่ออุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย
นอกจากนั้นยังมีการกำหนดมาตรการใหม่ ๆ ในการโดยสารทางอากาศ ซึ่งถือเป็นเรื่อง
ที่น่าสนใจว่าปัจจัยที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อตัวเครื่องบินเพื่อการท่องเที่ยว
ภายในประเทศในประเทศไทย การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและ
ระดับความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของตัวเครื่องบินภายในประเทศเพื่อการ
ท่องเที่ยวในช่วงวิกฤตโควิด-19 ทั้งในด้านของคุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณค่า

ภาคตะวันออก แต่ที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษาความคิดเห็นจากผู้โดยสารต่างชาติที่ใช้บริการ สนามบินแห่งนี้ การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของ ท่าอากาศยานอุตรดิตถ์จากความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์ และจัดลำดับความสำคัญ ในการพัฒนาการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารใช้วิธีการเก็บข้อมูล จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อสนามบินอุตรดิตถ์จาก Google review ในระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2560 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2562 ได้ความคิดเห็น ภาษาอังกฤษและภาษาไทยที่มาศึกษาทั้งหมด 166 ข้อความ วิเคราะห์ทัศนคติต่อ การให้บริการของความคิดเห็นด้วยวิธี Sentiment analysis และจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนาการให้บริการด้วยวิธี Importance–performance analysis ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่สนามบินอุตรดิตถ์ต้องเร่งปรับปรุงคือ Access หรือการเข้าถึงเนื่องจาก ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องนี้แต่ยังไม่ประทับใจในการให้บริการ ส่วนคุณสมบัติ ที่เป็นจุดเด่นที่ควรรักษาไว้ คือ Airport Facilities หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบิน

กรมท่าอากาศยาน (2565) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ตามแบบสำรวจ ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfaction Survey Form) ประจำปีงบประมาณ 2565 กรมท่าอากาศยานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของ ท่าอากาศยานในสังกัดของกรมท่าอากาศยาน ตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการ ให้บริการ (Satisfaction Survey Form) ประจำปีงบประมาณ 2565 จากการปฏิบัติงานของ กรมท่าอากาศยานด้านการดำเนินงาน ท่าอากาศยานเพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการ ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่ ท่าอากาศยานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูลเดือนตุลาคม 2564–เดือนกันยายน 2565 ในการสำรวจครั้งนี้กรมท่าอากาศยานได้ ทำการสำรวจ 2 ส่วน 4 ประเด็น สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ผลการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ บริการของท่าอากาศยานในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.59 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลการสำรวจ 4 ด้านดังนี้

- 1) การสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยาน จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน อยู่ที่ระดับ 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.44
- 2) การสำรวจความพึงพอใจ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน อยู่ในระดับ 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.86 3) การสำรวจความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัย จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน อยู่ในระดับ 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.21 4) การสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน อยู่ในระดับ 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.86

ประภาศิริ ประสารสุข (2565) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยและพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้นามบินสุวรรณภูมิและสนามบินดอนเมืองของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสถานการณ์โควิด-19 ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้นามบินสุวรรณภูมิและสนามบินดอนเมืองของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสถานการณ์;โควิด-19 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 2) พฤติกรรมของผู้บริโภค ได้แก่ ความถี่ในการเดินทาง ผู้ร่วมเดินทาง และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แตกต่างกันส่งผลให้การตัดสินใจเลือกใช้นามบินสุวรรณภูมิหรือนามบินดอนเมืองของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสถานการณ์;โควิด - 19 แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 3) ปัจจัยการใช้บริการสนามบินที่บริการ ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางภายในสนามบิน สิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบิน การให้บริการของพนักงานภายในอาคารผู้โดยสาร และ ความสะอาดปลอดภัยของสนามบิน การป้องกันโรคโควิด-19 มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้นามบินสุวรรณภูมิหรือนามบินดอนเมืองของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กรมท่าอากาศยาน (2566) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfaction Survey Form) ประจำปีงบประมาณ 2566 กรมท่าอากาศยานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดของกรมท่าอากาศยาน ตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfaction Survey Form) ประจำปีงบประมาณ 2565 จากการทำงานของกรมท่าอากาศยานด้านการดำเนินงาน ท่าอากาศยานเพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่ท่าอากาศยานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง

เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูลเดือนตุลาคม 2565-เดือนกันยายน 2566 ในการสำรวจครั้งนี้กรมท่าอากาศยานได้ ทำการสำรวจ 2 ส่วน 4 ประเด็น สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ผลการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ บริการของท่าอากาศยานในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.24 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลการสำรวจ 4 ด้านดังนี้

1) การสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยาน จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน อยู่ที่ระดับ 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.08 2) การสำรวจความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน อยู่ที่ระดับ 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.54 3) การสำรวจความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัย จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน อยู่ที่ระดับ 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.05 4) การสำรวจ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน อยู่ที่ระดับ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.30

ชัยฎภักดิ์ ถนัดช่วง (2566) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของ ท่าอากาศยานภูเก็ตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.30 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิด เป็นร้อยละ 57.30 มีรายได้ 15,001-25,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.30 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับ มาก และมีความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน ภูเก็ตทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการ ตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ และด้านความ เป็นรูปธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิชญ์ อุทยานิก และ ธงชัย จีระดิษฐ์ (2567) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผล ต่อคุณภาพการบริการของพนักงานในท่าอากาศยาน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติ

สุวรรณภูมิ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานในท่าอากาศยานด้วยกรณีศึกษาจาก ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ รวมถึงศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ด้านพฤติกรรมของผู้ที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการท่าอากาศยาน 7 ครั้งขึ้นไป เดินทางมาท่าอากาศยานโดยรถส่วนตัวและใช้บริการจอดรถภายในอาคารจอดรถ ความเห็นด้านสาธารณูปโภคได้แก่ห้องน้ำในท่าอากาศยานควรจะมีความสะดวก ถูกสุขอนามัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานส่วนใหญ่ใช้บันไดเลื่อนลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกที่นั่งพักควรจะมีความสะดวกแข็งแรงวางล้มภาระได้ การเลือกซื้ออาหารระหว่างรอขึ้น-ลงเครื่องบินโดยสาร ณ ท่าอากาศยาน ส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีราคาอาหารที่ 101-150 บาทการเลือกซื้อสิ่งอำนวยความสะดวก จุดบริการอินเทอร์เน็ต

ไวไฟ และผลการศึกษาของความพึงพอใจของผู้โดยสารแบ่งออกเป็น 5 ด้านทั้ง 5 ด้านมีแปรผลอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานผู้ให้บริการในท่าอากาศยานพบว่า ความเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการบริการของพนักงานท่าอากาศยานแนวทางการพัฒนาท่าอากาศยานส่วนใหญ่ให้ค่าน้ำหนักไปที่การบริหารจัดการส่วนหลังบ้าน และการอบรมปัจจุบันมี 7 หัวข้อสำหรับพนักงานเข้าใหม่ได้แก่

1. Dangerous Goods 2. General Safety In Work Case 3. SMS 4. Human factor
5. Aviation security Awareness 6. Airside Safety 7. PDPA และยังแนะนำให้เพิ่มหัวข้อแนะนำอื่น ๆ เช่นหัวข้อด้านการพัฒนาบุคลิกภาพของตัวผู้ให้บริการ การฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของแต่ละแผนก บทเรียนของการอบรม รวมไปถึงเนื้อหาให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น ส่วนอื่น ๆ บริษัทมีการบริหารจัดการค่อนข้างดีอยู่แล้ว

พิมพ์ตะวัน วงศ์ซิ้ม (2567) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรอง พิเศษของสายการบินภายในประเทศ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ที่แตกต่างกัน และ 4) เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ โดยมีกลุ่ม ตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่เข้าใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของ สายการบินภายในประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ความสามารถของลูกค้ำที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ส่วนความสะดวกในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพอเพียงของบริการ มีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ และน้อยที่สุด ได้แก่ การเข้าถึงแหล่งบริการ 2) คุณภาพการให้บริการของห้องรับรองพิเศษในสายการบินภายในประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ำ ส่วนความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การเข้าใจลูกค้ำ ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ มีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ และน้อยที่สุด ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้ำ 3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่พบความแตกต่างต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ ส่วนรายได้ต่อเดือน พบว่ามีความแตกต่างต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบิน ภายในประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท เมื่อวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า 4) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้ำ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ำ และการเข้าใจลูกค้ำ มีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Fodness and Murray (2007) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการของสนามบิน วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและทดสอบแบบจำลองแนวคิดของการรับรู้คุณภาพการบริการของ

สนามบิน โดยการดำเนินการวิจัยเชิงประจักษ์กับลักษณะและบทบาทของความคาดหวังต่อการบริการประเภทนี้ การพัฒนาโมเดลในขั้นแรก ผู้วิจัยจะดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพจากประสบการณ์ที่ผู้โดยสารได้รับจากสนามบินโดยหาความเข้าใจในมิติของความคาดหวังของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการของสนามบิน การวิจัยเชิงคุณภาพได้เสาะหาข้อมูลเชิงลึกโดยการเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อสังเกตเกี่ยวกับประสบการณ์ส่วนบุคคลในสนามบินและความคาดหวังของผู้โดยสาร การวิจัยได้ทำการตรวจสอบผลลัพธ์ของคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังอื่น ๆ ต่อสนามบินที่จับต้องไม่ได้ พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งที่เป็นกายภาพที่จับต้องได้ของสนามบิน การวิจัยเชิงคุณภาพมีระเบียบวิธีวิจัยที่แตกต่างกัน 3 อย่าง คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม และการวิเคราะห์เนื้อหา ระเบียบวิธีวิจัยทั้งสามนี้จะถูกนำมาใช้โดยมุ่งเน้นไปที่ความคาดหวังของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการของสนามบิน ผลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพจะถูกรวบรวมเพื่อสร้างประเด็นหัวข้อหลักของคุณภาพการบริการของสนามบิน ประเด็นหัวข้อใดที่ถูกกล่าวถึงหลายครั้งจะถูกตัดออก จนได้ประเด็นหัวข้อของคุณภาพการบริการของสนามบินทั้งหมด 65 รายการ ในขั้นตอนของการทดสอบโมเดล ผู้วิจัยจะดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงปริมาณนี้เพื่อออกแบบ ดำเนินการ และทดสอบการวัดความคาดหวังของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการของสนามบิน จากประเด็นหัวข้อของคุณภาพการบริการของสนามบินทั้งหมด 65 รายการที่ถูกสร้างขึ้นโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม และการวิเคราะห์เนื้อหา จะถูกสร้างใหม่เป็นแบบสอบถามโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเดิมคือผู้ที่เดินทางทางอากาศบ่อย ประเด็นหัวข้อของคุณภาพการบริการของสนามบินแต่ละข้อในแบบสอบถามจะถูกจับคู่กับระดับการให้คะแนนทั้ง 7 ระดับ ตั้งแต่ "เห็นด้วยอย่างยิ่ง" (7) ไปจนถึง "ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง" (1)

Eboli and Mazzulla (2009) ได้ทำการศึกษาเรื่อง โมเดลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกสำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารของสนามบิน โมเดลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก เป็นเทคนิคการสร้างแบบจำลองทางสถิติที่มีความยืดหยุ่น เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการตอบสนอง และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวหรือตัวแปรหลายระดับ วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ เพื่อแสดงให้เห็นว่าโมเดลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกสามารถนำไปใช้กับกระบวนการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นกระบวนการที่ได้รับการยอมรับ

จากหลายบริษัท ในความเป็นจริงแล้ว ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้ามักจะกระจายและไม่มีความต่อเนื่อง รูปแบบเหล่านี้จึงออกแบบมาเพื่อให้บริษัทมีวิธีสำหรับการดำเนินการเพื่อปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของสนามบินในด้าน การให้ความช่วยเหลือของบุคลากรในสนามบิน, ป้ายบอกทางของสนามบิน, ห้องสุขา ภายในอาคารผู้โดยสาร และสภาพความพร้อมและความถี่ของรถโดยสารประจำทาง ที่เชื่อมโยงกับสนามบิน

Nicholas, Athanasios, Leigh & Achilleas (2009) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ในบทบาทของความเป็นทีมประจำใจที่เชื่อมโยงต่อคุณภาพบริการและความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในกลุ่มผู้ชมกีฬาระดับอาชีพ (Moderating role of team identification on the relationship between service quality and repurchase intentions among spectators of professional sports) ทำการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้เข้าชมการแข่งขันบาสเกตบอลของทีมระดับมืออาชีพในประเทศกรีซ โดยทำการวัดระดับความชื่นชอบที่มีต่อทีมประจำใจของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนเพื่อประกอบการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพบริการโดยรวมของผู้จัดการแข่งขันมีผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ชมที่มีความชื่นชอบในทีมประจำใจระดับปานกลางและต่ำ ในขณะที่กลุ่มผู้ที่มีความชื่นชอบในทีมประจำใจของตนในระดับสูงจะมีความตั้งใจใช้บริการซ้ำสูงเสมอโดยไม่ขึ้นกับคุณภาพบริการที่ได้รับอีกทั้งยังพบว่าปัจจัยคุณภาพบริการทางด้าน ความเชื่อมั่น และการตอบสนองต่อลูกค้าเป็น 2 ปัจจัยสำคัญทางด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อบริการซ้ำอีกในอนาคต

Tolpa (2012) ได้ทำการศึกษา ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา อุตสาหกรรมการบิน วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อวิเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและการหาวิธีการในการวัดคุณภาพการให้บริการ โดยทำการศึกษาจากโมเดล SERVQUAL และเพื่อกำหนดรูปแบบกระบวนการในการวัดคุณภาพการให้บริการของการขนส่งทางอากาศ กลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มคนวัยทำงาน หรือผู้ที่ใกล้จบการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ใช้วิธีการสำรวจเป็นวิธีการหลักของการเก็บรวบรวมข้อมูล เพราะเป็นวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการเข้าถึงผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยทำการสำรวจและเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ผ่าน WebropolSurveys.com ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความพร้อม

ข้อมูล ด้านการสื่อสาร และด้านการตรงต่อเวลาในการนำส่งมอบสัมภาระ เป็นส่วนที่สำคัญมากต่อประสบการณ์การรับบริการจากสายการบิน ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้การที่ผู้ใช้บริการจะมีความต้องการที่จะได้รับข้อมูลที่ดี มีคุณภาพ และการสื่อสารอย่างทันการเมื่อมีความจำเป็น ยังมีความต้องการบริการอื่น ๆ อีก เช่น อาหารที่ดีมีคุณภาพ การให้ความบันเทิง และพนักงานที่มีความสุภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีให้กับผู้ใช้บริการ

Déniz and Dorta (2014) ได้ทำการศึกษา การวางแผนขอบเขตพื้นฐานในการจัดกลุ่มแบบลำดับชั้น (Hierarchical Clustering) ต่อการวัดเปรียบเทียบประสิทธิภาพ (Efficiency Benchmarking) ของสนามบิน การวิจัยนี้เป็นการจัดกลุ่มแบบลำดับชั้นของอุตสาหกรรมสนามบิน มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อปรับปรุงการวัดเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสนามบิน เพื่อให้การวิเคราะห์มีความสอดคล้องกันสนามบินควรจัดกลุ่มโดยใช้ตัวแปรที่เหมือนกันมาใช้ในการอธิบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนขอบเขตพื้นฐานในการจัดกลุ่มแบบลำดับชั้นต่อการวัดเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสนามบิน ถูกพัฒนาและประยุกต์ในการวัดเปรียบเทียบประสิทธิภาพของต้นทุนที่มีความยืดหยุ่น การวิเคราะห์การวัดเปรียบเทียบชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยต่าง ๆ เช่น การใช้เครื่องบินขนาดใหญ่ หรือส่วนแบ่งของการขนส่งต้นทุนต่ำทำให้ประสิทธิภาพของต้นทุนในอุตสาหกรรมสนามบินดีขึ้น งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นวิธีการที่ผู้วิจัยส่งมอบคุณสมบัติทั้งหมดซึ่งได้รวมรายละเอียดต่าง ๆ ที่จัดแบ่งประเภทเอาไว้ซึ่งเหมาะสำหรับการวัดเปรียบเทียบประสิทธิภาพ วิธีการจัดกลุ่มที่นำเสนอมีข้อดีที่สำคัญที่สุด คือ การรวมกันของข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมดจากการประมาณการที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ความเหมาะสมของน้ำหนักตัวแปรที่ถูกเลือกจะมีผลต่อความคงทนของการจัดกลุ่มในระดับที่สูง

Bogicevic, Yang, Bilgihan, and Bujistic (2015) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อพิจารณาความซับซ้อนของอุตสาหกรรมการบินที่มีความสำคัญต่อการอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางทางอากาศ และปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยพัฒนามาจากทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก โดยทำการวิเคราะห์เนื้อหาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวจำนวน 1,095 คนที่แสดงความคิดเห็นบนเว็บไซต์ของ

ท่าอากาศยานระหว่างปี 2010 ถึง 2013 เพื่อที่จะศึกษาว่าสิ่งใดเป็นความพึงพอใจและสิ่งใดเป็นความไม่พึงพอใจ โดยทำการสุ่มเลือกจากความคิดเห็นของผู้โดยสาร ผลการศึกษาพบว่า สิ่งที่เป็นความพึงพอใจที่มีความสำคัญในบริบทของท่าอากาศยาน คือ การรักษาความสะอาดและสภาพแวดล้อม ในอีกด้านหนึ่ง การรักษาความปลอดภัย ความชัดเจนของป้ายสัญญาณ และคุณภาพของร้านอาหาร ได้รับความเห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่น่าพึงพอใจ โดยผลศึกษาที่ได้จะนำไปใช้ในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานต่อไป

Saleem, Zahra & Yaseen (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพบริการและความเชื่อมั่นที่มีต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำ ในกรณีศึกษาของอุตสาหกรรมสายการบินของประเทศปากีสถาน (Impact of service quality and trust on repurchase intentions – the case of Pakistan airline industry) การศึกษานี้ทำการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารเฉพาะผู้ที่เดินทางเป็นประจำสม่ำเสมอทั้งในและต่างประเทศ ภายในห้องรับรองผู้โดยสารของสนามบินหลัก 4 เมือง ได้แก่ เมืองละฮอร์ (Lahore) การากจี (Karachi) อิสลามาบัด (Islamabad) และ มัลตัน (Multan) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารของ 5 สายการบินหลักที่ดำเนินธุรกิจอยู่ภายในประเทศปากีสถาน จากการศึกษาพบว่าอิทธิพลทางด้านคุณภาพบริการเป็นสิ่งที่สามารถส่งผลให้ลูกค้าเกิดความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำได้โดยตรง อีกทั้งปัจจัยคุณภาพบริการยังมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำโดยส่งผลผ่านความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นปัจจัยคั่นกลางได้อีกด้วย โดยเฉพาะบริการเสริมพิเศษ เช่น บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต สินค้าปลอดภาษีระหว่างเที่ยวบิน และสื่อบันเทิง เป็นสิ่งที่สามารถช่วยนำไปสู่การรับรู้คุณภาพบริการของผู้โดยสารได้เป็นอย่างมาก

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติ ของ อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล (2550) และองค์ประกอบของทัศนคติ ของ Duffett (2020) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประกอบด้วย

- 1.1 ความคิดความเชื่อ
- 1.2 ความรู้สึก
- 1.3 ความพร้อมแสดงพฤติกรรม

2. ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL

(Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990; Lovelock, 1996) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสนามบินภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประกอบด้วย

- 2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- 2.3 การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ
- 2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ
- 2.5 การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจ
ใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเชิงเหินตอนบน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย
ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

รายละเอียดในแต่ละขั้นตอนมี ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการ
ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเชิงเหินตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย
ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย ซึ่งไม่ทราบจำนวน
ประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการ
ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเชิงเหินตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย
ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย ในระหว่างวันที่
1-30 มกราคม พ.ศ. 2568 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยใช้วิธีการ
สุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) เพื่อให้ได้ตัวอย่างตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
โดยการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% การกำหนดขนาด
ตัวอย่างจะใช้สูตร Cochran (1977) ในกรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากร หรือ $p = 0.5$
จึงได้ทราบค่าของขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 385 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร กำหนดให้ $P=0.5$

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

เท่ากับ 0.05

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ (ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือ ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z = 1.96$)

ดังนั้น

$$n = \frac{0.5(1-0.5)3.85}{0.0025}$$

$$n = 385.00$$

$$= 385$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยการแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยตามท่าอากาศยานที่มีการให้บริการ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จากนั้นก็ทำการศึกษาตามการแบ่งกลุ่มประชากรเฉพาะกลุ่มนั้น ๆ และใช้วิธีการสุ่มตามสัดส่วน (Proportional Sampling) ของประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย จำนวน 385 คน

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ท่าอากาศยานสกลนคร	157	40.78
2. ท่าอากาศยานนครพนม	139	36.10
3. ท่าอากาศยานเลย	89	23.12
รวม	385	100.00

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครึ่งนี้ใช้วัดตัวแปรและกรอบแนวคิดการวิจัยที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถแบ่งออกเป็น 4 ตอนด้วยกันดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และท่าอากาศยานที่ใช้บริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ทศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553) คือ

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีทัศนคติต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีทัศนคติต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีทัศนคติต่อการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีทัศนคติต่อการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีทัศนคติต่อการใช้บริการอยู่ในระดับ
น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553) คือ

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ตอนบน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัย
กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยาน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนด คะแนนในการตอบแบบสอบถาม
ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553) คือ

มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง มีความตั้งใจใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
มาก	ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง มีความตั้งใจใช้บริการอยู่ในระดับมาก
ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง มีความตั้งใจใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
น้อย	ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง มีความตั้งใจใช้บริการอยู่ในระดับน้อย
น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง มีความตั้งใจใช้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

2.1 ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิยามศัพท์เฉพาะ และงานวิจัยเกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม และข้อคำถาม

2.2 สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำ 1) ทศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน และ 2) การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และนำความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มากำหนดเป็นตัวแปรตาม

2.3 กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามโดยการสังเคราะห์

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติ ของ อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล (2550) และองค์ประกอบของทัศนคติ ของ Duffett (2020)

ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

2.3.3 ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990; Lovelock, 1996) ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

2.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจแก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

2.5 การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดย นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (Riviovelli and Hambleton, 1997 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ ค่า +1 หมายถึงข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อจึงผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ครบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย

1) รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วะสีนนท์ ตำแหน่ง กรรมการบริหาร
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสกลนคร

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะจันต์ ปัทมดิลก อาจารย์ประจำ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วคิน เพชรพงศ์พันธุ์ อาจารย์ประจำ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

4) นางสาว นิชา สิทธิรัตน์ ณ นครพนม หัวหน้ากลุ่มรักษา
ความปลอดภัย ท่าอากาศยานสกลนคร

5) นายไผ่ชิต ไชยเอนก หัวหน้ากลุ่มพิธีการบินและอำนวยความสะดวก
ท่าอากาศยานสกลนคร

2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
ของผู้เชี่ยวชาญ โดยแบบสอบถามได้ค่า IOC ระหว่าง 0.60–1.00

2.7 นำแบบสอบถามส่งให้ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ร่วม ตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

2.8 การขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ แม้ว่าการวิจัยนี้จะได้ผ่าน
กระบวนการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์อย่างเป็นทางการ แต่ผู้วิจัยได้ให้
ความสำคัญและปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัยที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดตลอด
กระบวนการวิจัย โดยยึดหลักการสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ หลักความเคารพต่อบุคคล
(Respect for persons) หลักประโยชน์ (Beneficence) และหลักความยุติธรรม (Justice)
ตามรายงานของ Belmont (1978) รวมทั้งมีมาตรการในการคุ้มครองข้อมูลและ
ความเป็นส่วนตัวของผู้เข้าร่วมการวิจัย เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการวิจัยจะก่อประโยชน์
สูงสุดและไม่ก่อให้เกิดอันตรายใด ๆ ต่อผู้เข้าร่วมการวิจัยและสังคม

2.9 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่
กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานอุดรธานี

2.10 นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2–ตอนที่ 4 มาวิเคราะห์
หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อ
กับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361
ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ .05

(School of psychology university of New England, 2008 อ้างถึงใน ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551)

ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่างในข้อคำถาม ดังนี้

- 1) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง 0.367-.907
- 2) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อยู่ระหว่าง 0.367-.626
- 3) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อยู่ระหว่าง .368-.907
- 4) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อยู่ระหว่าง .692-.861

2.11 นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2 – ตอนที่ 4 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ (Alpha Coefficient Method อ้างถึงใน นพพร ณะชัยพันธ์, 2550)

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

- 1) แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .925
- 2) แบบสอบถามทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้ค่าความเชื่อมั่น .855
- 3) แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้ค่าความเชื่อมั่น .933
- 4) แบบสอบถามความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้ค่าความเชื่อมั่น .923

2.12 นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ หาค่าอำนาจจำแนก และหาค่าความเชื่อมั่น มาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงผู้อำนวยการท่าอากาศยานสกลนคร ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนครพนม ผู้อำนวยการท่าอากาศยานเลย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย จำนวน 385 คน
2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม
4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form)
3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 3.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลตามแบบสอบถามตอนที่ 1
 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิภาคที่อาศัยอยู่ ลักษณะคำถาม

เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 ทักษะติดต่อการใช้บริการ
ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ
น้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปล
ความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน ลิน พันธ์พิณิจ, 2554) ดังนี้

- 4.51–5.00 หมายถึง มีทักษะติดต่อการใช้บริการในระดับมากที่สุด
- 3.51–4.50 หมายถึง มีทักษะติดต่อการใช้บริการในระดับมาก
- 2.51–3.50 หมายถึง มีทักษะติดต่อการใช้บริการในระดับปานกลาง
- 1.51–2.50 หมายถึง มีทักษะติดต่อการใช้บริการในระดับน้อย
- 1.00–1.50 หมายถึง มีทักษะติดต่อการใช้บริการในระดับน้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 3 การรับรู้คุณภาพการให้บริการ
ของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ
น้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปล
ความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน ลิน พันธ์พิณิจ, 2554) ดังนี้

- 4.51–5.00 หมายถึง มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระดับ
มากที่สุด
- 3.51–4.50 หมายถึง มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระดับมาก
- 2.51–3.50 หมายถึง มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระดับ
ปานกลาง
- 1.51–2.50 หมายถึง มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระดับน้อย
- 1.00–1.50 หมายถึง มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระดับ
น้อยที่สุด

3.4 การวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 4 ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยาน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน

ประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย
ตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน ลิน พันธุ์พินิจ, 2554) ดังนี้

4.51–5.00 หมายถึง มีความตั้งใจใช้บริการในระดับมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง มีความตั้งใจใช้บริการในระดับมาก

2.51–3.50 หมายถึง มีความตั้งใจใช้บริการในระดับปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง มีความตั้งใจใช้บริการในระดับน้อย

1.00–1.50 หมายถึง มีความตั้งใจใช้บริการในระดับน้อยที่สุด

3.5 การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาทัศนคติมีอิทธิพลต่อความตั้งใจ
ใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์
การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05

3.6 การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ผู้วิจัย
ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับ
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)
บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน
3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยาน
เลย

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
วิเคราะห์ระดับ

1) ทักษะคิดต่อการให้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนบน

2) การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

3) ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนบน

2. สถิติทดสอบสมมติฐาน

สถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

3.1 การหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ และการรับรู้คุณภาพ

การให้บริการ กับความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment

Correlation Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับ

ความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

(บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2553)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91 – 1.00 แสดงว่า

มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71 – 0.90 แสดงว่า

มีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31 – 0.70 แสดงว่า

มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01 – 0.30 แสดงว่า

มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์

เชิงเส้นตรง

หลังจากนั้นทำการตรวจสอบตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

(Multicollinearity) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2553) พิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor

(VIF) ซึ่งต้องมีค่าไม่เกิน 10 พบว่า ค่า VIF สูงสุดที่ได้มีค่าเท่ากับ 2.023 และ พิจารณาค่า

Tolerance ซึ่งต้องมีค่าอยู่ระหว่าง $0 < 1$ พบว่า ค่า Tolerance มีค่าน้อยที่สุด คือ .494

แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

1. กราฟ Normal Prob. Plot มีการแจกแจงแบบปกติ มีการเรียงตัวใกล้เคียงเส้นตรงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น
 2. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 โดยพิจารณาจากค่า Residual มีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน (Residual) เท่ากับ .000 ซึ่งใกล้เคียงกับหรือเท่ากับศูนย์ เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น
 3. มีความแปรปรวนคงที่ โดยพิจารณาจากกราฟ Scatterplot ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน (Autocorrelation) พิจารณาค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.889 ซึ่งต้องมีค่าไม่เกิน 2 สรุปได้ว่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น
- 3.2 การศึกษาอิทธิพลของทัศนคติ และการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
- ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ผู้วิจัย
ได้อันดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
$R^{2Adj.}$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว
b	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์
A	แทน ผลรวมของทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
A_1	แทน ด้านความคิดความเชื่อ
A_2	แทน ด้านความรู้สึก
A_3	แทน ด้านความพร้อมแสดงพฤติกรรม
Q	แทน ผลรวมของการรับรู้คุณภาพการให้บริการของ ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

Q ₁	แทน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
Q ₂	แทน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
Q ₃	แทน ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ
Q ₄	แทน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ
Q ₅	แทน ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ
I	แทน ผลรวมของความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
P-Value	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 5 ตอน
ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็น
ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง
ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย

อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และท่าอากาศยานที่ใช้บริการ รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n=385)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	166	43.12
- หญิง	219	56.88
2. อายุ		
- ไม่เกิน 25 ปี	26	6.75
- 26-45 ปี	158	41.04
- 46-60 ปี	135	35.07
- มากกว่า 60 ปี	66	17.14
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	67	17.40
- ปริญญาตรี	219	56.88
- สูงกว่าปริญญาตรี	99	25.72
4. อาชีพ		
- เกษตรกร	11	2.86
- ค้าขาย	35	9.09
- เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	139	36.10
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	115	29.87
- รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	76	19.74
- อาชีพอื่น ๆ	9	2.34
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่เกิน 15,000 บาท	12	3.12
- 15,001-30,000 บาท	75	19.48
- 30,001-45,000 บาท	199	51.69
- ตั้งแต่ 45,001 บาท ขึ้นไป	99	25.71

ตาราง 2 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
6. ทำอาภาศยานที่ใช้บริการ		
- ทำอาภาศยานสกลนคร	157	40.78
- ทำอาภาศยานนครพนม	139	36.10
- ทำอาภาศยานเลย	89	23.12
รวม	385	100.00

จากตาราง 2 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการทำอาภาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ทำอาภาศยานสกลนคร ทำอาภาศยานนครพนม และทำอาภาศยานเลย มีจำนวนทั้งสิ้น 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 56.88 และเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.12

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-45 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.04 อายุระหว่าง 46.60 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.07 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 และอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 56.88 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.72 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 รองลงมาคืออาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.87 อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 อาชีพค้าขาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 อาชีพเกษตรกร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 และประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.69

รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 45,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–30,000 บาท จำนวน 75 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.48 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.12

เมื่อจำแนกตามท่าอากาศยานที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการที่ท่าอากาศยานสกลนคร จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.78 ท่าอากาศยานนครพนม จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 และท่าอากาศยานเลย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.12

โดยสรุป ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็น ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย มีจำนวนทั้งสิ้น 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.88 มีอายุระหว่าง 26–45 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.04 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.88 ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.10 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001–45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.69 และใช้บริการที่ท่าอากาศยานสกลนคร คิดเป็นร้อยละ 40.78

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน รายละเอียดดังตาราง 3-6

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน รายด้าน

(n=385)

ด้านที่	ทัศนคติต่อการบริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ความคิดความเชื่อ	4.15	0.39	มาก
2	ความรู้สึก	3.92	0.65	มาก
3	ความพร้อมแสดงพฤติกรรม	4.02	0.72	มาก
รวม		4.04	0.34	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความคิดความเชื่อ ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ ด้านความพร้อมแสดงพฤติกรรม ($\bar{X} = 4.02$) และด้านความรู้สึก ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความคิดความเชื่อ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ข้อมูลของท่าอากาศยานทำให้ท่านมีความเข้าใจถึงบริการของท่าอากาศยานมากขึ้น	4.04	0.68	มาก
2	ท่านรู้สึกอยากใช้บริการของท่าอากาศยานหลังจากได้รับข้อมูลการดำเนินงานของท่าอากาศยาน	4.15	0.59	มาก
3	การให้ข้อมูลและรายละเอียดที่ชัดเจนทำให้ท่านอยากสัมผัสบรรยากาศการทำงานภายในท่าอากาศยานที่แท้จริง	4.20	0.68	มาก
4	ท่าอากาศยานมีเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่พร้อมให้บริการอย่างเต็มที่ทันต่อความต้องการของท่าน	4.16	0.74	มาก
5	ท่าอากาศยานมีการเสนอขั้นตอนการดำเนินงานเป็นขั้นตอนสะดวกแก่การใช้บริการ	4.19	0.81	มาก
รวม		4.15	0.39	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความคิดความเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การให้ข้อมูล

และรายละเอียดที่ชัดเจนทำให้ ท่านอยากสัมผัสบรรยากาศการทำงานภายในท่าอากาศยานที่แท้จริง ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ ท่าอากาศยานมีเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่พร้อมให้บริการอย่างเต็มที่ทันต่อความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.16$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข้อมูลของท่าอากาศยานทำให้ท่านมีความเข้าใจถึงบริการของท่าอากาศยานมากขึ้น ($\bar{X} = 4.04$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการใช้บริการ
ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความรู้สึกรายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	จากความรู้สึกของท่านข้อมูลของท่าอากาศยานทำให้ท่านทราบถึงการให้บริการที่มีมาตรฐาน	4.01	0.73	มาก
2	ท่านรู้สึกว่าการให้บริการของท่าอากาศยาน มีความเหมาะสม คุ่มค่า แก่การใช้บริการ	3.67	0.90	มาก
3	ท่านรู้สึกว่าข้อมูลการดำเนินงานของท่าอากาศยานทำให้ท่านทราบถึงความพร้อมสำหรับการเดินทาง	3.95	0.81	มาก
4	เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการต่าง ๆ ของท่าอากาศยานมีความถูกต้อง	4.07	0.81	มาก
รวม		3.92	0.65	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความรู้สึกรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการต่าง ๆ ของท่าอากาศยานมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาคือ จากความรู้สึกของท่านข้อมูลของท่าอากาศยานทำให้ท่านทราบถึงการให้บริการที่มีมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.01$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าการให้บริการของท่าอากาศยานมีความเหมาะสม คุ่มค่า แก่การใช้บริการ ($\bar{X} = 3.67$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการใช้บริการ
ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความพร้อมแสดง
พฤติกรรม รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	การให้บริการที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ของท่าอากาศยานทำให้ท่านตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ	3.98	0.81	มาก
2	การนำเสนอการดำเนินงานของท่าอากาศยานทำให้เห็นถึงการให้บริการที่มีความปลอดภัยและคุ้มค่า	4.06	0.81	มาก
3	การให้ที่เป็นมาตรฐานของท่าอากาศยานช่วยให้ท่านเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการกับท่าอากาศยานอื่น ๆ ได้	4.03	0.80	มาก
รวม		4.02	0.72	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความพร้อมแสดงพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำเสนอการดำเนินงานของท่าอากาศยานทำให้เห็นถึงการให้บริการที่มีความปลอดภัยและคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ การให้ที่เป็นมาตรฐานของท่าอากาศยานช่วยให้ท่านเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการกับท่าอากาศยานอื่น ๆ ได้ ($\bar{X} = 4.03$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ของท่าอากาศยานทำให้ท่านตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ ($\bar{X} = 3.98$)

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการของ
ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน**

ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน รายละเอียดดังตาราง 7-12

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
ของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน รายด้าน

(n=385)

ด้านที่	การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.22	0.46	มาก
2	ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.30	0.46	มาก
3	การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	3.96	0.49	มาก
4	การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	4.24	0.48	มาก
5	การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	3.98	0.49	มาก
รวม		4.13	0.36	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของ
ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$)
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.24$)
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.22$) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ
($\bar{X} = 3.98$) และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
ของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความเป็นรูปธรรม
ของบริการ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่าอากาศยานมีจัดการสถานที่เพื่อการรับ บริการอย่างเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.05	0.68	มาก
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานแต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย	4.16	0.73	มาก
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีอัธยาศัยไมตรีมี ความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	4.28	0.66	มาก
4	ท่าอากาศยานมีเครื่องมืออุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความ เหมาะสม	4.22	0.67	มาก
5	ท่าอากาศยานให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ อย่างรวดเร็ว	4.32	0.68	มาก
6	ท่าอากาศยานมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับ ผู้รับบริการอย่างพอเพียง	4.31	0.68	มาก
รวม		4.22	0.46	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
ของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงที่สุด คือ ท่าอากาศยานให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมา
คือ ท่าอากาศยานมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 4.31$)
ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่าอากาศยานมีจัดการสถานที่เพื่อการรับบริการ
อย่างเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.05$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
ของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความเชื่อถือ
ไว้วางใจได้ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	4.39	0.62	มาก
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม	4.32	0.68	มาก
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	4.37	0.64	มาก
4	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ	4.27	0.65	มาก
5	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.17	0.73	มาก
รวม		4.30	0.46	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.37$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.17$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
ของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านการตอบสนองต่อ
ผู้มารับบริการ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.01	0.73	มาก
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ	3.67	0.90	มาก
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที	3.95	0.81	มาก
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานจะให้ความช่วยเหลือท่านทันที	4.07	0.81	มาก
5	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	3.98	0.81	มาก
6	ท่าอากาศยานมีป้ายแสดงให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	4.06	0.81	มาก
รวม		3.96	0.49	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานจะให้ความช่วยเหลือท่านทันที ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาคือ ท่าอากาศยานมีป้ายแสดงให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.67$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
ของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านการให้ความเชื่อมั่น
ต่อผู้มารับบริการ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.17	0.70	มาก
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน	4.23	0.64	มาก
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใด ให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ	4.22	0.67	มาก
4	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานแสดงให้เห็นถึงการมีทักษะความรู้ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ	4.34	0.66	มาก
รวม		4.24	0.48	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานแสดงให้เห็นถึงการมีทักษะความรู้ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ($\bar{X} = 4.23$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.17$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
ของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านการรู้จักและเข้าใจ
ผู้มารับบริการ รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านรู้สึกได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากการให้บริการของท่าอากาศยานอย่างเท่าเทียมกัน	4.19	0.71	มาก
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้คำอธิบายอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.91	0.72	มาก
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	3.84	0.71	มาก
4	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานปฏิบัติหน้าที่และยึดถือผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	3.97	0.79	มาก
5	ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ	4.00	0.78	มาก
รวม		3.98	0.49	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านรู้สึกได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากการให้บริการของท่าอากาศยานอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ ($\bar{X} = 4.00$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.84$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน รายข้อ

(n=385)

ข้อที่	ความตั้งใจใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ท่านมีความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนอีกครั้งในอนาคต	4.40	0.64	มาก
2	ท่านมีแนวโน้มใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนใหม่	4.32	0.68	มาก
3	ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนต่อไปในอนาคต	4.29	0.66	มาก
4	ท่านเลือกใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนเป็นอันดับแรกเมื่อต้องการเดินทาง	4.41	0.65	มาก
5	ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการท่าอากาศยานเดิมหากเคยได้รับคำแนะนำให้ไปใช้บริการที่อื่น	4.17	0.73	มาก
รวม		4.32	0.46	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านเลือกใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนเป็นอันดับแรกเมื่อต้องการเดินทาง ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือ ท่านมีความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนอีกครั้งในอนาคต ($\bar{X} = 4.40$) ท่านมีแนวโน้มใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออก

เสียงเหนือตอนบนใหม่ ($\bar{X} = 4.32$) ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนต่อไปในอนาคต ($\bar{X} = 4.29$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการท่าอากาศยานเดิมหากเคยได้รับคำแนะนำให้ไปใช้บริการที่อื่น ($\bar{X} = 4.17$)

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย จำนวน 2

สมมติฐาน ประกอบด้วย

1. ทศนคดีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

2. การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ

ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

รายละเอียดดังตาราง 14-17

ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวอย่างที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ของตัวแปรทศนคดีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ตัวแปรพยากรณ์	Collinearity	
	Tolerance	VIF
ความคิดความเชื่อ (A_1)	.953	1.050
ความรู้สึกลึก (A_2)	.955	1.047
ความพร้อมแสดงพฤติกรรม (A_3)	.998	1.002

จากตาราง 14 การตรวจสอบตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) พิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งต้องมีค่าไม่เกิน 10 พบว่า ค่า VIF สูงสุดที่ได้มีค่าเท่ากับ 1.050 และพิจารณาค่า Tolerance ซึ่งต้องมีค่าอยู่ระหว่าง $0 < 1$ พบว่า ค่า Tolerance มีค่าน้อยที่สุดคือ .998 แสดงว่าตัวแปรอิสระ

ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ของตัวแปรการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ตัวแปรพยากรณ์	Collinearity	
	Tolerance	VIF
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Q ₁)	.240	4.159
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Q ₂)	.269	3.712
การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Q ₃)	.774	1.292
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (Q ₄)	.359	2.784
การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (Q ₅)	.605	1.654

จากตาราง 15 การตรวจสอบตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) พิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งต้องมีค่าไม่เกิน 10 พบว่า ค่า VIF สูงสุดที่ได้มีค่าเท่ากับ 4.159 และพิจารณาค่า Tolerance ซึ่งต้องมีค่าอยู่ระหว่าง $0 < 1$ พบว่า ค่า Tolerance มีค่าน้อยที่สุดคือ .774 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

จากตาราง 14-15 พบว่า การตรวจสอบตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง ไม่ทำให้เกิดปัญหาภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อผลของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และไม่ส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปร ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (The Variance Inflation Factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 จึงสามารถนำไปวิเคราะห์หาการถดถอยพหุคูณได้

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน แสดงรายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	(β)	t	P-value
(Constant)	1.730	.250		6.917	.000
ความคิดความเชื่อ (A_1)	.619	.051	.531	12.158	.000**
ความรู้สึกรู้สึก (A_2)	.046	.031	.066	1.502	.134
ความพร้อมแสดงพฤติกรรม (A_3)	.040	.027	.062	1.457	.146
R=555, $R^2=.308$, $R^{2Adj}=.302$, $F=56.491$, $Sig.=.000**$					

จากตาราง 16 พบว่า ทศนคติต่อการให้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความคิดความเชื่อ (A_1) ($\beta=.531$) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถทำนายระดับความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้ร้อยละ 30.90 ($R^2=.308$) ยกเว้น ด้านความรู้สึกรู้สึก (A_2) และความพร้อมแสดงพฤติกรรม (A_3) อธิบายได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ยังมีความคิดความเชื่อที่ดีต่อการให้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จะส่งผลให้มีความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มากขึ้นด้วย ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 ดังนั้น จึงนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.730 + .619(A_1)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .531(A_1)$$

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	(β)	t	P-value
(Constant)	.143	.065		2.197	.029
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Q ₁)	.125	.024	.125	5.113	.000**
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Q ₂)	.852	.023	.855	7.069	.000**
การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Q ₃)	.031	.013	.033	2.434	.015*
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (Q ₄)	.007	.019	.008	.380	.704
การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (Q ₅)	.018	.014	.019	1.258	.209
R=972, R ² =.946, R ² Adj=.945, F=319.776, Sig.=.000**					

จากตาราง 17 พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Q₂) (β =.855) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Q₁) (β =.125) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Q₃) (β =.033) มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถทำนายระดับความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้ร้อยละ 94.60 (R²=.946) ยกเว้น ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (Q₄) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (Q₅) อธิบายได้ว่า ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ยังมีความเชื่อถือไว้วางใจได้มาก ยังมีความเป็นรูปธรรมของบริการมาก และยังมีการตอบสนองต่อผู้มารับบริการมาก จะส่งผลให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มากขึ้นด้วย ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 ดังนั้น จึงนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .143 + .125(Q_1) + .852(Q_2) + .031(Q_3)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .125(Q_1) + .855(Q_2) + .033(Q_3)$$

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย
รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ทัศนคติด้านความคิดความเชื่อมีอิทธิพลต่อความตั้งใจ ใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	ยอมรับ
ทัศนคติด้านความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	ปฏิเสธ
ทัศนคติด้านความพร้อมแสดงพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความ ตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน	ปฏิเสธ
การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	ยอมรับ
การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	ยอมรับ
การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้มารับ บริการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศ ยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	ยอมรับ
การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ มารับบริการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	ปฏิเสธ
การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับ บริการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	ปฏิเสธ

จากตาราง 18 พบว่า ทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความคิดความเชื่อ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ
ทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนด้านความรู้สึก
และด้านความพร้อมแสดงพฤติกรรม ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการทำอากาศยาน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

การรับรู้คุณภาพการให้บริการของทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ตอนบน ด้านความเชื่อถือว่าวางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการ
ตอบสนองต่อผู้มารับบริการ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการทำอากาศยาน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่น
ต่อผู้มารับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจ
ใช้บริการทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย มีจำนวนทั้งสิ้น 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.88 มีอายุระหว่าง 26-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.04 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.88 ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.10 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.69 และใช้บริการที่ท่าอากาศยานสกลนคร คิดเป็นร้อยละ 40.78
2. ทักษะคิดต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความคิดความเชื่อ ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ ด้านความพร้อมแสดงพฤติกรรม ($\bar{X} = 4.02$) และด้านความรู้ลึก ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ
3. การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.24$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.22$) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.98$) และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

4. ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านเลือกใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนเป็นอันดับแรก เมื่อต้องการเดินทาง ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือ ท่านมีความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนอีกครั้งในอนาคต ($\bar{X} = 4.40$) ท่านมีแนวโน้มใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนใหม่ ($\bar{X} = 4.32$) ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนต่อไปในอนาคต ($\bar{X} = 4.29$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการท่าอากาศยานเดิมหากเคยได้รับคำแนะนำให้ไปใช้บริการที่อื่น ($\bar{X} = 4.17$)

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า ทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความคิดความเชื่อ ($\beta = .531$) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถทำนายระดับความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้ร้อยละ 30.90 ($R^2 = .308$) ยกเว้นด้านความรู้สึก และความพร้อมแสดงพฤติกรรม

5.2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\beta = .855$) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\beta = .125$) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\beta = .033$) มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถทำนายระดับความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้ร้อยละ 94.60 ($R^2 = .946$) ยกเว้นด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลสรุปการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย มีทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความคิดความเชื่อ ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา คือ ด้านความพร้อมแสดงพฤติกรรม ($\bar{X} = 4.02$) และด้านความรู้ลึก ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ โดยด้านความคิดความเชื่อ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การให้ข้อมูลและรายละเอียดที่ชัดเจนทำให้ ท่านอยากสัมผัสบรรยากาศการทำงานภายในท่าอากาศยานที่แท้จริง ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ ท่าอากาศยานมีเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่พร้อมให้บริการอย่างเต็มที่ทันต่อความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.16$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อมูลของท่าอากาศยานทำให้ ท่านมีความเข้าใจถึงบริการของท่าอากาศยานมากขึ้น ($\bar{X} = 4.04$)

จากผลการวิจัยที่พบว่าทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนอยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการต่อบทบาทและคุณภาพของท่าอากาศยานซึ่งเป็นศูนย์กลางการคมนาคมและเศรษฐกิจของภูมิภาค โดยด้านความคิดความเชื่อมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเพราะผู้โดยสารเห็นว่าท่าอากาศยานให้ข้อมูลและรายละเอียดที่ชัดเจน มีบุคลากรพร้อมให้บริการเต็มที่ จึงสร้างความมั่นใจและความเชื่อถือ ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำหรือแนะนำผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับค่าด้านความพร้อมแสดงพฤติกรรมที่อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความรู้ลึกแม้จะอยู่ในระดับมากแต่ต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจากประสบการณ์ทางอารมณ์ เช่น ความตื่นเต้นหรือความผูกพัน ยังไม่โดดเด่นเท่าด้านเหตุผลและการบริการ อีกทั้งข้อที่ได้คะแนนต่ำสุดเกี่ยวกับการทำให้เข้าใจบริการของท่าอากาศยานมากขึ้น อาจชี้ว่าการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ จึงมีโอกาสนำมาเพื่อสร้างการรับรู้และความประทับใจที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัลลียา แพร่พาณิวัฒน์ (2564) ได้ทำการศึกษา ทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศ ในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติ

ต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏมนภรณ์ หัสภาค และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษา ทักษะคติและพฤติกรรมการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารสายการบินไทยแอร์เอเชีย ต่อความรับผิดชอบทางสังคมด้านวิกฤตสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่าด้านทัศนคติของผู้โดยสารสายการบินไทยแอร์เอเชียในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณีย์ ตันสกลิต (2565) ได้ทำการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานอุตุระจากความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยจากการศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.24$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.22$) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.98$) และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.37$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.17$)

ผลการวิจัยที่พบว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนอยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงการบริหารจัดการที่มีมาตรฐานและการพัฒนาการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้โดยสาร โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เนื่องจากท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ทั้ง 3 แห่ง อันได้แก่ท่าอากาศยานสกลนคร

ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย ซึ่งเป็นท่าอากาศยานให้บริการทางการบินภายในประเทศให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลา การปฏิบัติตามกำหนดการบิน และการให้บริการที่เป็นระบบ จึงสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ดี ขณะเดียวกันด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการและความเป็นรูปธรรมของบริการก็มีคะแนนสูง เพราะผู้โดยสารสามารถสัมผัสได้ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ และภาพลักษณ์ที่เป็นมืออาชีพ ส่วนด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการและการตอบสนองแม้จะอยู่ในระดับมากแต่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่น อาจสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านการให้บริการเฉพาะบุคคลหรือการตอบสนองที่แตกต่างตามความต้องการของผู้โดยสารแต่ละกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้พิการ ซึ่งต้องการการดูแลเฉพาะ จึงทำให้ผู้โดยสารรับรู้ถึงคุณภาพโดยรวมว่าดีมาก แต่ยังมีช่องว่างในการพัฒนาบริการให้ครอบคลุมและเท่าเทียมกันมากขึ้น

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติรัตน์ จันทวย (2564)

ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติคุณ วงศ์ไชยวณิชย์ (2564) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ โดยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม โดยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธลย์ อนุไชยวงศ์ (2564) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ย คือ 4.43 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรมท่าอากาศยาน (2566) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ

ท่าอากาศยานในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.46 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัญญาภักดิ์ ถนงค์ (2566) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ อุทยานิก และ ธงชัย จีระดิษฐ์ (2567) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานในท่าอากาศยาน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการของพนักงานในท่าอากาศยาน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ตะวัน วงศ์ซึม (2567) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของห้องรับรองพิเศษในสายการบินภายในประเทศ อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่วนความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การเข้าใจลูกค้า ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ มีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ และน้อยที่สุดได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า

3. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย มีความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านเลือกใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนเป็นอันดับแรกเมื่อต้องการเดินทาง ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมา คือ ท่านมีความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนอีกครั้งในอนาคต ($\bar{X} = 4.40$) ท่านมีแนวโน้มใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนใหม่ ($\bar{X} = 4.32$) ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนต่อไปในอนาคต ($\bar{X} = 4.29$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการท่าอากาศยานเดิมหากเคยได้รับคำแนะนำให้ไปใช้บริการที่อื่น ($\bar{X} = 4.17$)

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ท่าอากาศยาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย เป็นสนามบินหลักในพื้นที่ของทั้ง 3 จังหวัดที่มีความสะดวกต่อการเดินทางเชื่อมต่อกับกรุงเทพฯ และจังหวัดสำคัญ ช่วยประหยัดเวลา และตอบสนองความต้องการเดินทางได้ดี ประกอบกับคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ความปลอดภัย ความตรงต่อเวลา และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจและตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ อีกทั้งราคาตั๋วและโปรโมชั่นของสายการบินที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับการเดินทางรูปแบบอื่นยังเป็นปัจจัยเสริมความตั้งใจเลือกใช้บริการ นอกจากนี้ประสิทธิภาพที่ดีจากการให้บริการในอดีตยังสร้างความภักดีให้ผู้โดยสารเลือกใช้สนามบินเดิมเป็นลำดับแรกและพร้อมแนะนำผู้อื่น อย่างไรก็ตาม ในประเด็น ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการท่าอากาศยานเดิมหากเคยได้รับคำแนะนำให้ไปใช้บริการที่อื่น ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนว่าหากมีคำแนะนำหรือแรงจูงใจให้ไปใช้สนามบินอื่น เช่น ราคาถูกกว่า เส้นทางสะดวกกว่า หรือมีสายการบินมากกว่า ผู้โดยสารบางส่วนอาจพิจารณาเปลี่ยนใจได้ แสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจใช้บริการยังขึ้นอยู่กับปัจจัยเปรียบเทียบด้านราคาและความสะดวกควบคู่กันไป ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วสุตม์ โชติพานิช (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์สายการบินที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในบริบทของสายการบินเต็มรูปแบบ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในบริบทของสายการบินเต็มรูปแบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อานนท์ จันจิตร (2563) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อบริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้โดยสาร จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้โดยสารจังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณวรุตม์ ธนพัฒน์เจริญ (2564) ได้ทำการศึกษา การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของตัวเครื่องบินภายในประเทศเพื่อการท่องเที่ยวในช่วงวิกฤตโควิด-19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจซื้อซ้ำของตัวเครื่องบินภายในประเทศเพื่อการท่องเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิจัยจากการศึกษาอิทธิพลของทัศนคติที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า ทัศนคติต่อการใช้บริการ

ทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความคิดความเชื่อ ($\beta = .531$)
 มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถทำนายระดับความตั้งใจใช้บริการ
 ทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้ร้อยละ 30.90 ($R^2 = .308$)

จากผลการวิจัยที่พบว่าทัศนคติต่อการใช้บริการทำอากาศยาน
 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยเฉพาะด้านความคิดความเชื่อ มีอิทธิพลอย่างมี
 นัยสำคัญต่อความตั้งใจใช้บริการ สามารถอธิบายได้ว่า การที่ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ข้อมูล
 ที่ชัดเจนและถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินงาน บริการ และความพร้อมของบุคลากรภายใน
 ทำอากาศยาน ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการ ทำให้
 เกิดทัศนคติในเชิงบวก ซึ่งทัศนคติด้านความคิดความเชื่อ เช่น ความเข้าใจในการ
 การได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน การรับรู้ถึงความเป็นมืออาชีพและความพร้อมของเจ้าหน้าที่
 ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกอยากทดลองหรือใช้บริการจริง นอกจากนี้
 การจัดการด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การนำเสนอข้อมูลขั้นตอนการให้บริการ
 อย่างเป็นระบบและสะดวกต่อผู้โดยสาร ยังช่วยลดความกังวล เพิ่มความมั่นใจ และสร้าง
 การคาดหวังเชิงบวกต่อประสบการณ์การให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ความตั้งใจในการใช้บริการ
 เพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีทัศนคติและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ระบุว่า ความคิดและความ
 เชื่อดีจะเป็นแรงผลักดันสำคัญต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมการใช้บริการในอนาคต

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วสุตม์ โชติพานิช (2560)
 ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์สายการบิน
 ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในบริบทของสายการบินเต็มรูปแบบ ผลการศึกษพบว่า
 อิทธิพลของการรับรู้คุณค่าภาพลักษณ์สายการบินส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำ
 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรยา ทยานวัฒน์ (2563) คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อ
 การตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์
 ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลกับคุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการ
 สายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศสายการบินนกแอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
 0.05 ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ ด้านสิ่งสัมผัสได้ และด้านการให้
 ความมั่นใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิ หงอก เอียน ดอง (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัย
 ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการในวิถีชีวิตปกติใหม่ของผู้บริโภค กลุ่มเจนเอเรชั่นซี
 ผลการศึกษพบว่า ทัศนคติต่อการให้บริการของธุรกิจวิถีชีวิตปกติใหม่ การรับรู้

ประโยชน์ของการใช้สื่อออนไลน์ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการของธุรกิจในวิถีชีวิตปกติใหม่ของกลุ่มผู้บริโภคเจนเอเรชั่นซี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณวรุฒม์ ธนพัฒน์เจริญ (2564) ได้ทำการศึกษา การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของตัวเครื่องบินภายในประเทศเพื่อการท่องเที่ยวในช่วงวิกฤตโควิด-19 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้คุณค่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของตัวเครื่องบินเพื่อการท่องเที่ยวภายในประเทศ

ส่วนผลการวิจัยที่พบว่าทัศนคติด้าน ความรู้สึก และ ความพร้อมแสดงพฤติกรรม ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจอธิบายได้ว่า แม้ผู้ใช้บริการจะรับรู้และรู้สึกเชิงบวกต่อมาตรฐานการให้บริการ ความคุ้มค่า ความปลอดภัย และความพร้อมของท่าอากาศยาน แต่ความรู้สึกเหล่านี้เพียงอย่างเดียวไม่ได้เพียงพอที่จะผลักดันให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการจริง เนื่องจากการตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานมักขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่เป็นรูปธรรมมากกว่า เช่น ความสะดวกด้านเส้นทางการบิน ความถี่ของเที่ยวบิน ราคา ตลอดจนวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ซึ่งเป็นเหตุผลเชิงปฏิบัติที่ผู้โดยสารต้องพิจารณาก่อนตัดสินใจ นอกจากนี้ ความรู้สึกและการรับรู้ความพร้อมอาจเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าควรมีอยู่แล้วในมาตรฐานของสนามบิน ทำให้แม้จะมีการรับรู้ในระดับดี ก็ไม่ได้สร้างความแตกต่างหรือแรงจูงใจเพิ่มเติมต่อการใช้บริการ อีกทั้งในบริบทของการเดินทางทางอากาศ ผู้โดยสารอาจให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ช่วยให้ตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผล เช่น ตารางบิน หรือเงื่อนไขบริการ มากกว่าความรู้สึกเชิงบวกเพียงอย่างเดียว จึงส่งผลให้ตัวแปรด้านความรู้สึกและความพร้อมแสดงพฤติกรรมไม่ปรากฏอิทธิพลเชิงสถิติต่อความตั้งใจใช้บริการ

5. ผลการวิจัยจากการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\beta=.855$) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\beta=.125$) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\beta=.033$) มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถทำนายระดับความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้ร้อยละ 94.60 ($R^2=.946$)

ผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการที่มีความตรงต่อเวลา ความถูกต้อง ความสม่ำเสมอ และการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนว่า ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อท่าอากาศยาน เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการเลือกใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ระบุว่า ความเชื่อถือไว้วางใจได้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการของผู้รับบริการในระยะยาว สิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ อุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมโดยรวมของท่าอากาศยาน มีส่วนช่วยเสริมสร้างการรับรู้เชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการ และสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและความพึงพอใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น แม้ระดับอิทธิพลจะน้อยกว่าด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แต่ก็ยังถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเพิ่มความตั้งใจใช้บริการของผู้โดยสาร ในขณะเดียวกัน ความรวดเร็วในการให้บริการ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และการช่วยเหลือผู้ใช้บริการเมื่อเกิดปัญหา ยังคงมีบทบาทต่อการตัดสินใจใช้บริการ แม้จะมีอิทธิพลในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบการให้บริการเป็นหลัก ก่อนที่จะพิจารณาถึงความรวดเร็วในการตอบสนอง

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า กิจกรรมท่าอากาศยานจะประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ การบริการ (Service) ผู้ใช้บริการ (User) และหน่วยงานรวมถึงองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินพลเรือนระหว่างประเทศ กล่าวคือการบริการเป็นการบริการพื้นที่ที่ใช้บริการ ได้แก่ พื้นที่สำหรับใช้บริการผู้โดยสาร (Passenger area) พื้นที่สำหรับขนถ่ายสินค้าและพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ (Cargo area) พื้นที่สำหรับการบริการซ่อมบำรุง (Maintenance area) และหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและอำนวยความสะดวกตลอดจนรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร ผู้ประกอบธุรกิจการบินทางอากาศ อันได้แก่ บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมศุลกากร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประชาชนผู้ให้บริการ เป็นต้น ดังนั้น ท่าอากาศยานต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องให้คำนึงถึงมิติต่าง ๆ ของคุณภาพบริการเพิ่มเติมทั้ง 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความใส่ใจ (Empathy) ที่จะเป็น

เครื่องมือที่ประเมินคุณภาพการบริการตามมิติคุณภาพบริการ (SERVQUAL) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ซึ่งประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลยให้ความสำคัญกับการเดินทางทางอากาศที่ต้องอาศัยความปลอดภัย ความตรงต่อเวลา และการให้บริการที่ถูกต้อง ซึ่งด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ มีบทบาทสูงสุดเพราะช่วยสร้างความมั่นใจแก่ผู้โดยสารว่าเที่ยวบินและกระบวนการต่าง ๆ เป็นไปตามมาตรฐาน ขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ บ่ายแสดงขั้นตอนชัดเจน การให้คำแนะนำอย่างรวดเร็ว และบุคลากรที่มีอัธยาศัยดี ช่วยสร้างความประทับใจและเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดแต่ยังช่วยให้ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย รู้สึกได้รับการดูแลและลดความกังวลในสถานการณ์เร่งด่วน โดยรวมจึงชี้ว่าความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ และความปลอดภัยคือปัจจัยหลักที่ผลักดันความตั้งใจใช้บริการ รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เห็นและสัมผัสได้ และสุดท้ายคือความรวดเร็วในการตอบสนอง ซึ่งล้วนสอดคล้องกับลักษณะบริการของท่าอากาศยานที่ต้องรักษามาตรฐานสากลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสารในระยะยาว

โดยภาพรวม ตัวแปรการรับรู้คุณภาพการให้บริการทั้งสามด้านสามารถร่วมกันทำนายระดับความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนได้ถึงร้อยละ 94.60 ($R^2 = .946$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงอย่างยิ่งต่อความตั้งใจใช้บริการของผู้มาใช้บริการท่าอากาศยาน ผลการวิจัยดังกล่าวจึงสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ควบคู่กับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ เพื่อส่งเสริมความตั้งใจใช้บริการและความยั่งยืนของท่าอากาศยานในระยะยาว

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรยา ทยานุวัฒน์ (2563) คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ภายในประเทศ กรณีศึกษา สายการบินนกแอร์ ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลกับคุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศสายการบินนกแอร์

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ ด้านสิ่งสัมผัสได้ และด้านการให้ความมั่นใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณวรุตม์ ธนพัฒน์เจริญ (2564) ได้ทำการศึกษา การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ ของตัวเครื่องบินภายในประเทศเพื่อการท่องเที่ยวในช่วงวิกฤตโควิด-19 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของตัวเครื่องบิน เพื่อการท่องเที่ยวภายในประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาศิริ ประสารสุข (2565) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยและพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ สนามบินสุวรรณภูมิและสนามบินดอนเมืองของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสถานการณ์ โควิด-19 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการใช้บริการสนามบินที่บริการ ได้แก่ ความสะดวก ในการเดินทางภายในสนามบิน สิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบิน การให้บริการ ของพนักงานภายในอาคารผู้โดยสาร และความสะอาดปลอดภัยของสนามบิน การป้องกัน โรคโควิด-19 มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สนามบินสุวรรณภูมิหรือสนามบินดอนเมือง ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ตะวัน วงศ์ชัย (2567) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรอง พิเศษของสายการบินภายในประเทศ ผลการศึกษพบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนการรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออก เชียงเหนือตอนบน ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านความพร้อมแสดงพฤติกรรม ไม่มีอิทธิพลต่อ ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเชียงเหนือตอนบน ที่ผลการวิจัยเป็น เช่นนี้อาจอธิบายได้ว่า ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานส่วนใหญ่มุ่งเน้นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความสะดวก รวดเร็ว และความปลอดภัยของการเดินทางเป็นหลัก เช่น ความพร้อม ของเที่ยวบิน การบริหารจัดการด้านเวลา การบริการพื้นฐานที่เป็นมาตรฐานสากล และโครงสร้างพื้นฐานของสนามบิน มากกว่าการพิจารณาความแตกต่างด้านการให้ ความเชื่อมั่นหรือการเอาใจใส่ส่วนบุคคล อีกทั้งการดำเนินงานของท่าอากาศยาน ภาคตะวันออกเชียงเหนือตอนบน จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย ในปัจจุบันมีมาตรฐานด้านความปลอดภัย

และจริยธรรมที่ชัดเจน จึงทำให้ผู้ใช้บริการมองว่าความซื่อสัตย์ ความเชี่ยวชาญ หรือการให้ความสำคัญกับผู้โดยสารเป็นเรื่อง “คาดหวังได้” และถือเป็นมาตรฐานขั้นต่ำ ไม่ใช่ปัจจัยสร้างความแตกต่างที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ดังนั้น แม้การให้ความเชื่อมั่นและการเอาใจใส่ผู้โดยสารจะเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ แต่ในบริบทของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ปัจจัยเหล่านี้อาจไม่ใช่ตัวขับเคลื่อนหลักที่กระตุ้นให้ผู้โดยสารตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ควรส่งเสริมและพัฒนาให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ในด้านความรู้สึก โดยควรดำเนินการปรับปรุงคุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีมาตรฐานและทันสมัย เช่น จัดพื้นที่พักผ่อนให้สะดวกสบาย เพิ่มจุดชาร์จไฟและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานรู้สึกว่าการให้บริการของท่าอากาศยาน มีความเหมาะสมคุ้มค่า แก่การใช้บริการ และด้านความพร้อมแสดงพฤติกรรม โดยควรกำหนดมาตรการตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเข้มงวด เช่น ระบบเช็คอิน การตรวจสัมภาระ การรักษาความปลอดภัย และการบริหารจัดการเวลาเที่ยวบิน พร้อมนำเทคโนโลยีสนับสนุน เช่น ระบบเช็คอินอัตโนมัติ หรือระบบติดตามสัมภาระแบบเรียลไทม์ เพื่อลดข้อผิดพลาด เพิ่มความแม่นยำ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยาน

1.2 ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ควรส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ โดยควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการเชิงรุก และทักษะการติดต่อสื่อสารที่เป็นมิตร เพื่อให้สามารถช่วยเหลือประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานได้อย่างเต็มใจและทันท่วงที ควบคู่กับการจัดสรรจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณผู้ใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ โดยควรเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

และการให้คำแนะนำที่ชัดเจนแก่เจ้าหน้าที่ โดยอาจจัดหลักสูตรอบรมด้านจิตวิทยาการบริการและการดูแลประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยาน เพื่อให้สามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ควรจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงการปฏิบัติงานและสร้างความเชื่อมั่นว่าผลประโยชน์ของประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานได้รับการให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก

1.3 ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ควรส่งเสริมและพัฒนาให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยควรมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพบริการและประสบการณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานให้ครอบคลุมทุกมิติทั้งความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และการให้ข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อสร้างความประทับใจและเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ ควบคู่กับการสร้างความแตกต่างและเอกลักษณ์ของสนามบินผ่านกิจกรรมหรือบริการเฉพาะที่จดจำได้ เช่น พื้นที่แสดงวัฒนธรรมท้องถิ่นหรือบริการดิจิทัลที่ทันสมัย ตลอดจนการเสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านมาตรฐานและความปลอดภัยเพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยาน

1.4 ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความคิดความเชื่อ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยมุ่งพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารและการบริการให้มีความชัดเจน ครอบคลุม และเข้าถึงง่าย เช่น การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน การปรับปรุงป้ายสัญลักษณ์หรือระบบแจ้งเตือนในสนามบินให้เข้าใจง่าย ตลอดจนการออกแบบขั้นตอนการให้บริการให้เป็นลำดับขั้นที่ชัดเจนและลดความซับซ้อน เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยาน ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะการให้บริการที่รวดเร็ว เป็นมิตร และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานได้ทันเวลา นอกจากนี้ควรสร้างช่องทางให้ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานสามารถสอบถามข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะได้อย่างสะดวก เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มความตั้งใจใช้บริการสนามบินในระยะยาว

1.5 ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ตามลำดับ โดยควรมุ่งเน้นการให้บริการที่มีความตรงต่อเวลา มีความสม่ำเสมอ และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบและความใส่ใจต่อผู้มาใช้บริการในทุกขั้นตอน เพื่อสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือในภาพรวมของท่าอากาศยานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ควรเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเพียงพอ ทันสมัย สะอาด และเอื้อต่อการใช้งาน รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมให้สะท้อนถึงความเป็นระเบียบและความเป็นมืออาชีพ อันจะช่วยสนับสนุนการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือของการให้บริการควบคู่กันไป ในด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม โดยเฉพาะกรณีที่มีความต้องการเป็นพิเศษ พร้อมทั้งจัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอน ระยะเวลา และข้อมูลการให้บริการที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครอบคลุมทุกจุดบริการ รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติหรือระบบให้ข้อมูลแบบเรียลไทม์ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและลดความไม่แน่นอนในการรับบริการ ทั้งนี้ การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบในทุกด้านดังกล่าว จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานของประชาชนในระยะยาวได้อย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ของประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ในแต่ละท่าอากาศยาน ซึ่งประกอบด้วย ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานนครพนม และท่าอากาศยานเลย

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการรับบริการบริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนบริการท่าอากาศยาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

2.3 วรรคศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม ของตัวแปรศึกษา เป็นต้น

2.4 วรรคศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานเอง และจากประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานพึงพอใจมากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมท่าอากาศยาน. (2562). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfaction Survey Form) ประจำปีงบประมาณ 2562. กรุงเทพฯ: กรมท่าอากาศยาน.
- _____. (2565). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfaction Survey Form) ประจำปีงบประมาณ 2565. กรุงเทพฯ: กรมท่าอากาศยาน.
- _____. (2566). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfaction Survey Form) ประจำปีงบประมาณ 2566. กรุงเทพฯ: กรมท่าอากาศยาน.
- กรรณิการ์ ดงทอง. (2561). ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์และเจนเอเรชั่นเอ็กซ์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- กัณฑ์ณัฐ อุทัย. (2559). รูปแบบการดำเนินชีวิตการเปิดรับ ทักษะคนดี และพฤติกรรม การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงวัยในกลุ่มเจนเอเรชั่นซี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กิตติคุณ วงศ์ไชยวณิชย์. (2564). คุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย. ปัญหาพิเศษ บธ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดเชียงใหม่.
- จารุณณณ์ ปาณานนท์. (2550). การสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ. จุลสารการท่องเที่ยว. 11-12.
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. (2551). โครงการวิจัยการศึกษาภาพอนาคตและเส้นทางสู่หลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้าที่ยั่งยืนของประเทศไทย. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.

- ชัยญายักดิ์ ญัตตช่วง. (2566). คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย. สืบค้นจาก <http://www.mbaphangnga.ru.ac.th/documents/IS/IS3/6424103029.pdf>. เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2567.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ญาณวรุฒม์ ธนพัฒน์เจริญ. (2564). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของตัวเครื่องบินภายในประเทศเพื่อการท่องเที่ยวในช่วงวิกฤตโควิด-19. สารนิพนธ์ กจ.ม. นครปฐม: วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐยาภรณ์ ภูทอง. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจสายการบิน กรณีศึกษา: สายการบินบางกอกแอร์เวย์. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฏมนภรณ์ หัสภาค และคณะ. (2565). พัฒนคติและพฤติกรรมการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารสายการบินไทยแอร์เอเชีย ต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้านวิกฤตสิ่งแวดล้อม. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13. 1005-1020.
- ฐิติรัตน์ จันทวัย. (2564). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กทม.: ประสานการพิมพ์.
- นพพร ธนะชัยพันธ์. (2550) สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2559). พฤติกรรมองค์การ Organizational Behavior. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญวัฒน์ ศรีขวัญ. (2563). แนวทางการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองสู่การยกระดับคุณภาพการบริการ ในท่าอากาศยานเมืองรอง เขตจังหวัดภาคใต้ของประเทศ ไทย. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 14(3).
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร. (2553). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไออินเตอร์มีเดีย จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.
- บุญเลิศ จิตตังวัฒนา. (2548). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- ประภาศิริ ประสารสุข. (2565). *เปรียบเทียบปัจจัยและพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้นามบินสุวรรณภูมิและสนามบินดอนเมืองของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสถานการณ์โควิด-19*. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัชชลัยย์ อนุไชยวงศ์. (2564). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 6(9), 134-145.
- พิมพ์ตะวัน วงศ์ซิม. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรอง พิเศษของสายการบินภายในประเทศ. *วารสารพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม*, 4(1), 47-62.
- นันทมน ไชยโคตร. (2557). *ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า ธนาคารออมสินในเขตบางแค*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มัลลีน ใจคุณ. (2561). *การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และการตลาดผ่านสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางเฟสบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ของกลุ่มผู้บริโภค Generations X, Y, Z*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- รังสิตรา สังข์อร่าม. (2550). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัตนกมล ศรีทองสุข. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเข้าร่วมการตลาดเชิงกิจกรรมของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย และเจนเนอเรชั่นแซด ในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสารการสื่อสารและการจัดการ* นิตยสาร, 3(1), 14-30.
- ลัลลียา แพร์พาณิวัฒน์. (2564). ทศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศ ในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ เชียงใหม่. *Journal of Buddhist Education and Research : JBER*, 7(1), 175-188.

- วสุตม์ โชติพานิช. (2560). *ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์สายการบินที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในบริบทของสายการบิน* ได้รูปแบบ. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิชญ์ อุทยานิก และ ธงชัย จีระดิษฐ์. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานในท่าอากาศยาน กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ. *MCU Ubonratchathani Journal of Buddhist Studies*, 6(2), 197–208.
- วิไลลักษณ์ โตโคกสูง. (2553). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศรัณย์ ตันสถิต. (2565). การประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานอุ้งตะเภา จากความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์. *วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี*, 8(3), 65–83.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2554). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.
- อังศุมาลิน แซ่เจ๋. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา : ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อานนท์ จันจิตร. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อบริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้โดยสาร จังหวัดร้อยเอ็ด*. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 15(1), 8–17.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Allport, G. W. (1968). *Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York: John Welley and Sons.
- Best, J., and Kahn, J. V. (1993). *Research in Education* (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Bogicevic V., Yang W., Bilgihan A., & Bujistic M. (2013). Airport servicequality drivers of passenger satisfaction. *Tourism Review*, 68(4), 3–18.

- Corrall, S., & Brewerton, A. (1999). *The new professional's handbook: Your guide to Information services management*. London: Library Association.
- David A. Aaker and George S. Day (1990). *Marketing research*. New Jersey: John Wiley & Sons, Hoboken.
- Déniz H. R. & Dorta A. V. (2014). A frontier-based hierarchical clustering for airport efficiency benchmarking. *Benchmarking: An International Journal*, 21(4), 486–508.
- Douglas, C.M. (2007). *Design and Analysis of Experiments* (6th ed.). New York: John Wiley & Sons Inc.
- Eboli L. & Mazzulla G. (2009). An ordinal logistic regression model for analyzing airport passenger satisfaction. *Euro Med Journal of Business*, 4(1), 40–57.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P.W. (1995). *Consumer behavior* (8th ed.). New York: Dryden.
- Etzel, M.J. (2014). *Marketing* (12th ed.). New York: McGraw–Hill/Irwin.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. New York: Psychology Press.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service management: Operations, Strategy and information technology* (3rd ed.). New York: McGraw–Hill.
- Fitzsimons, G. J., & Morwitz, V. G. (1996). The effect of measuring intent on brand-level purchase behavior. *Journal of Consumer Research*, 23(1), 1–11.
- Fodness, D. & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*. 492–506.
- Gerson Richard (2006). *Measuring Customer satisfaction*. (Online) (cited 2016 June 22) Available from: <http://search.proquest.com/docview/2138079387B9561AD330A4887PQ/1?accountid=32138.3> p. 20.
- Hanna and Wozniak. (2001). *Consumer behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hoyer, W. D., & MacInnis, D. J. (2000). *Consumer behavior* (2nd ed.). Boston, MA: Houghton Mifflin Company.

- Lemmink, J., Schuijf, A., & Streukens, S. (2003). The role of corporate image and company employment image in explaining application intentions. *Journal of Economic Psychology*, 24(1), 1–15.
- LoveLock, H. C. (1996). *Managing Services*. New York: McGraw – Hill Book Company.
- Lutz, R. J. (1991). The role of attitude theory in marketing. In H. H. Kassarijian, & T. S. Robertson (Eds.), *Perspectives in consumer behavior* (4th ed., pp. 317–339). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hill.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (1998). *Consumer behavior* (5th ed.). New Jersey: Prentice–Hall.
- Nicholas, D. T., Athanasios, K., Leigh, R., Achilleas, B. (2009). Moderating role of team identification on the relationship between service quality and repurchase intentions among spectators of professional sports. *Journal of Managing Service Quality*, 19(4), 456–473.
- Parasuraman and et. al (1990) *Delivering Service Quality: Planning customer Perceptions and Expectation*. New York: Fress.
- Patrick, M., Hobson, R., Castle, D., Howard, R., & Maughan, B. (1994). Personality disorder and the mental representation of early social experience. *Development and Psychopathology*, 6(2), 375–388.
- Peter. P. J. and H. Donnelly. Jr. (2004). *Marketing Management: Knowledge and Skills* 7th ed. New York: McGraw – Hill.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion–referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*. 2, 49–60.
- Saleem, M. A., Zahra, S., & Yaseen, A. (2017). Impact of service quality and trust on repurchase intentions – the case of Pakistan airline industry. *Asia Pacific Journal of Marketing & Logistics*, 29(5), 1136.
- Schermerhorn, J. R. (2000). *Management* (7th ed). New York: John Wiley & Sons.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2004). *Consumer behavior* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall International.

Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2007). *Consumer behavior* (9th ed.). Upper Saddle River: Pearson Education.

Tolpa E. (2012). *Measuring customer expectations of service quality: case airline industry*. Master Thesis in Information and Service Management, School of Economics, Aalto University.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการวิจัย

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๔๔๖



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๐ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ วะสินนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๖๔๒๓๒๐๘ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โรสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๐๖๒ ๙๙๘๘

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๓๑



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๙ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วดีน เพชรพงศ์พันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๖๔๒๓๒๐๘ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โรสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อให้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๐๖๒ ๙๙๘๘

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๓๑



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๙ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายโมฆิต ไชยเอนก

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๖๔๒๓๒๐๘ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๐๖๒ ๙๙๘๘

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๓๑



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๙ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวณิชา สิทธิรัตน์ ณ นครพนม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๖๔๒๓๒๐๘ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โสสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อให้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๐๖๒ ๙๙๘๘

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๑๑๙๗



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนโยธา ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติครุภัณฑ์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสกลนคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๖๔๒๓๒๐๘ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอยืมทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขออนุมัติครุภัณฑ์ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๐๖๒ ๙๙๘๘

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๖๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติขอทราบข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนครพนม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๖๔๒๓๒๐๘ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขออนุมัติขอทราบจากท่านให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๐๖๒ ๙๔๘๘๘

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๖๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติขอพระราชทานเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานเลย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวธัญเรศ รุกคำ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๖๔๒๓๒๐๘ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์โธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขออนุมัติขอพระราชทานให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวธัญเรศ รุกคำ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๐๖๒ ๙๙๘๘

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๖๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนโยธา ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติขอทราบข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสกลนคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๔๒๖๔๒๓๒๐๘ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขออนุมัติจากท่านให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๕๗ ๐๒๒๕

โทรสาร ๐ ๔๒๕๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๐๖๒ ๙๔๘๘

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์.ดร.ชนินทร์ วะสีนนท์ ตำแหน่ง กรรมการบริหารหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สกลนคร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะจันต์ ปัทมดิลก อาจารย์ประจำคณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วคิน เพชรพงศ์พันธ์ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4. นางสาว ณิชา ลิทธิรัตน์ ณ นครพนม หัวหน้ากลุ่มรักษาความปลอดภัย
ท่าอากาศยานสกลนคร
5. นายไผ่ชิต ไชยเอนก หัวหน้ากลุ่มพิธีการบินและอำนวยความสะดวก
ท่าอากาศยานสกลนคร

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

รหัสของแบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ

ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา “ทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน” คำตอบจากแบบสอบถามฉบับนี้จะเก็บเป็นความลับ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนบน

ตอนที่ 3 การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ตอนที่ 4 ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนบน

3. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

*** ขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ***

นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ

นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 16

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือข้อความลงในช่องว่าง
ตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 25 ปี

☐ 2. 26 – 45 ปี

☐ 3. 46-60 ปี

☐ 4. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกร

☐ 2. ค้าขาย

☐ 3. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 4. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ

☐ 5. รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน

☐ 6. อาชีพอื่น ๆ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ไม่เกิน 15,000 บาท

☐ 2. 15,001-30,000 บาท

☐ 3. 30,001-45,000 บาท

☐ 4. ตั้งแต่ 45,001 บาท ขึ้นไป

6. ทำอากาศยานที่ใช้บริการ

☐ 1. ทำอากาศยานสกลนคร

☐ 2. ทำอากาศยานนครพนม

☐ 3. ทำอากาศยานเลย

ตอนที่ 2 ทักษะติดต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออก

เจียงเหินตอบน

คำชี้แจง ท่านมีทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออก

เจียงเหินตอบน อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับปัจจัยการบริหาร ดังนี้

5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความคิดความเชื่อ						
1	ข้อมูลของท่าอากาศยานทำให้ท่านมีความเข้าใจถึงบริการของท่าอากาศยานมากขึ้น					
2	ท่านรู้สึกอยากใช้บริการของท่าอากาศยานหลังจากได้รับข้อมูลการดำเนินงานของท่าอากาศยาน					
3	การให้ข้อมูลและรายละเอียดที่ชัดเจนทำให้ท่านอยากสัมผัสบรรยากาศการทำงานภายในท่าอากาศยานที่แท้จริง					
4	ท่าอากาศยานมีเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่พร้อมให้บริการอย่างเต็มที่ทันต่อความต้องการของท่าน					
5	ท่าอากาศยานมีการเสนอขั้นตอนการดำเนินงานเป็นขั้นตอนสะดวกแก่การใช้บริการ					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความรู้สึกรู้สึก						
1	จากความรู้สึกของท่านข้อมูลของท่าอากาศยานทำให้ท่านทราบถึงการให้บริการที่มีมาตรฐาน					
2	ท่านรู้สึกว่าการให้บริการของท่าอากาศยานมีความเหมาะสม คุ่มค่า แก่การใช้บริการ					
3	ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการดำเนินงานของท่าอากาศยานทำให้ท่านทราบถึงความพร้อมสำหรับการเดินทาง					
4	เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการต่าง ๆ ของท่าอากาศยานมีความถูกต้อง					
ความพร้อมแสดงพฤติกรรม						
1	การให้บริการที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ของท่าอากาศยานทำให้ท่านตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ					
2	การนำเสนอการดำเนินงานของท่าอากาศยานทำให้เห็นถึงการให้บริการที่มีความปลอดภัยและคุ้มค่า					
3	การให้ที่เป็นมาตรฐานของท่าอากาศยานช่วยให้ท่านเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการกับท่าอากาศยานอื่น ๆ ได้					

ตอนที่ 3 การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

คำชี้แจง ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ว่าอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

5 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ในระดับมาก

3 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ในระดับน้อย

1 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ในระดับน้อยที่สุด

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1	ท่าอากาศยานมีจัดการสถานที่เพื่อการรับบริการอย่างเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ					
4	ท่าอากาศยานมีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม					
5	ท่าอากาศยานให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (ต่อ)						
6	ท่าอากาศยานมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการอย่างพอเพียง					
ความเชื่อถือไว้วางใจได้						
1	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้					
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม					
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี					
4	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ					
5	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ					
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที					
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานจะให้ความช่วยเหลือท่านทันที					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (ต่อ)						
5	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ					
6	ท่าอากาศยานมีป้ายแสดงให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ					
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่มีท่าอากาศยานสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง					
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน					
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใด ให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ					
4	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานแสดงให้เห็นถึงการมีทักษะความรู้ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ					
การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ						
1	ท่านรู้สึกได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากการให้บริการของท่าอากาศยานอย่างเท่าเทียมกัน					
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้คำอธิบายอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (ต่อ)						
4	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานปฏิบัติหน้าที่และยึดถือผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด					
5	ท่านรู้สึกว่เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ					

ตอนที่ 4 ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนบน

คำชี้แจง ท่านมีความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับความตั้งใจใช้บริการ ดังนี้

5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ท่านมีความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนอีกครั้งในอนาคต					
2	ท่านมีแนวโน้มใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนใหม่					
3	ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนต่อไปในอนาคต					
4	ท่านเลือกใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนเป็นอันดับแรกเมื่อต้องการเดินทาง					
5	ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการท่าอากาศยานเดิมหากเคยได้รับคำแนะนำให้ไปใช้บริการที่อื่น					

ภาคผนวก ง

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	คุณลักษณะส่วนบุคคล	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
1	เพศ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	อายุ	+1	+1	0	+1	+1	4.00	0.80	ใช้ได้
3	ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	อาชีพ	+1	+1	0	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	+1	+1	0	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
6	ทำอากาศยานที่ใช้บริการ	+1	+1	0	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ทศนคติต่อการให้บริการทำอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ข้อ	ทัศนคติต่อการให้บริการท่าอากาศยาน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
ความคิดความเชื่อ									
1	ข้อมูลของท่าอากาศยานทำให้ท่านมีความเข้าใจถึงบริการของท่าอากาศยานมากขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	ท่านรู้สึกอยากใช้บริการของท่าอากาศยานหลังจากได้รับข้อมูลการดำเนินงานของท่าอากาศยาน	0	+1	+1	+1	+1	4.00	0.80	ใช้ได้
3	การให้ข้อมูลและรายละเอียดที่ชัดเจนทำให้ ท่านอยากสัมผัสบรรยากาศการทำงานภายในท่าอากาศยานที่แท้จริง	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ใช้ได้
4	ท่าอากาศยานมีเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่พร้อมให้บริการอย่างเต็มที่ทันต่อความต้องการของท่าน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	ท่าอากาศยานมีการเสนอขั้นตอนการดำเนินงานเป็นขั้นตอนสะดวกแก่การใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยาน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
ความรู้สึก									
1	จากความรู้สึกของท่านข้อมูลของท่าอากาศยานทำให้ท่านทราบถึงการให้บริการที่มีมาตรฐาน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	ท่านรู้สึกว่าการให้บริการของท่าอากาศยาน มีความเหมาะสม คุ่มค่า แก่การใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการดำเนินงานของท่าอากาศยานทำให้ท่านทราบถึงความพร้อมของข้อมูลการเดินทางของท่าน	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ใช้ได้
4	เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการต่าง ๆ ของท่าอากาศยานมีความถูกต้อง	0	+1	+1	+1	+1	4.00	0.80	ใช้ได้
ความพร้อมแสดงพฤติกรรม									
1	การให้บริการที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ของท่าอากาศยานทำให้ท่านตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	การนำเสนอการดำเนินงานของท่าอากาศยานทำให้เห็นถึงการให้บริการที่มีความปลอดภัยและคุ่มค่า	0	+1	+1	+1	+1	4.00	0.80	ใช้ได้
3	การให้ที่เป็นมาตรฐานของท่าอากาศยานช่วยให้ท่านเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการกับท่าอากาศยานอื่น ๆ ได้	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ใช้ได้

ตอนที่ 3 การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ข้อ	การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของท่าอากาศยาน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปล ผล
		1	2	3	4	5			
ความเป็นรูปธรรมของบริการ									
1	ท่าอากาศยานมีจัดการสถานที่เพื่อการ รับบริการอย่างเหมาะสม สะอาด เป็น ระเบียบเรียบร้อย	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีอัธยาศัยไมตรีมี ความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	ท่าอากาศยานมีเครื่องมืออุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความ เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	ท่าอากาศยานให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
6	ท่าอากาศยานมีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้กับผู้รับบริการอย่างพอเพียง	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
ความเชื่อถือไว้วางใจได้									
1	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการตรง ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีการให้บริการที่ ถูกต้องเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดูแลเอาใจใส่และ ตอบสนองความต้องการของผู้มารับ บริการได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของท่าอากาศยาน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปล ผล
		5	4	3	2	1			
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (ต่อ)									
4	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีความจริงใจ และตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับ บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ให้ความเอาใจ ใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ									
1	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วย ความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเต็มใจช่วยเหลือ ผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานพร้อมที่จะ ให้บริการได้ทันที	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็น พิเศษเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานจะให้ความ ช่วยเหลือท่านทันที	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานกระตือรือร้นที่จะ ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
6	ท่าอากาศยานมีป้ายแสดงให้ผู้มารับ บริการทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ	+1	+1	0	+1	+1	4.00	0.80	ใช้ได้
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ									
1	เจ้าหน้าที่มีท่าอากาศยานสามารถให้ คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับ บริการได้อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ข้อ	การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของท่าอากาศยาน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปล ผล
		5	4	3	2	1			
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (ต่อ)									
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานไม่เปิดเผยข้อมูล ผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใด ให้ผู้มารับ บริการรายอื่นทราบ	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ใช้ได้
4	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานแสดงให้เห็นถึง การมีทักษะความรู้ความชำนาญในงานที่ ปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ									
1	ท่านรู้สึกได้รับความเอาใจใส่ดูแลจาก การให้บริการของท่าอากาศยานอย่าง เท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้คำอธิบาย อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเอาใจใส่ในการ แก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานปฏิบัติหน้าที่และ ยึดถือผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็น เรื่องที่สำคัญที่สุด	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
5	ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเห็น ว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 4 ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนบน

ข้อ	ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยาน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)					รวม	IOC	แปล ผล
		5	4	3	2	1			
1	ท่านมีความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนอีกครั้งในอนาคต	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
2	ท่านมีแนวโน้มใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนใหม่	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
3	ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนต่อไปในอนาคต	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	ใช้ได้
4	ท่านเลือกใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนเป็นอันดับแรกเมื่อต้องการเดินทาง	***ผู้เชี่ยวชาญให้เพิ่ม***							ใช้ได้
5	ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการท่าอากาศยานเดิมหากเคยได้รับคำแนะนำให้ไปใช้บริการที่อื่น	***ผู้เชี่ยวชาญให้เพิ่ม***							ใช้ได้

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ

ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

แบบสอบถาม		ค่าความ เชื่อมั่น	แปลผล
1.	ทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	.855	ใช้ได้
	1.1 ความคิดความเชื่อ	.726	ใช้ได้
	1.2 ความรู้สึก	.759	ใช้ได้
	1.3 ความพร้อมแสดงพฤติกรรม	.700	ใช้ได้
2.	การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	.933	ใช้ได้
	2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ	.748	ใช้ได้
	2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้	.796	ใช้ได้
	2.3 การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	.872	ใช้ได้
	2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	.853	ใช้ได้
	2.5 การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	.793	ใช้ได้
3.	ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	.923	ใช้ได้
ภาพรวมทั้งฉบับ		.925	ใช้ได้

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนคติและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ

ท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ตอนที่ 2 ทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

เชิงเหนือตอนบน

ข้อ	ทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยาน	ค่าอำนาจจำแนก	แปลผล
ความคิดความเชื่อ			
1	ข้อมูลของท่าอากาศยานทำให้ท่านมีความเข้าใจถึงบริการของท่าอากาศยานมากขึ้น	.544	ใช้ได้
2	ท่านรู้สึกอยากใช้บริการของท่าอากาศยานหลังจากได้รับข้อมูลการดำเนินงานของท่าอากาศยาน	.417	ใช้ได้
3	การให้ข้อมูลและรายละเอียดที่ชัดเจนทำให้ ท่านอยากสัมผัสบรรยากาศการทำงานภายในท่าอากาศยานที่แท้จริง	.367	ใช้ได้
4	ท่าอากาศยานมีเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่พร้อมให้บริการอย่างเต็มที่ทันต่อความต้องการของท่าน	.619	ใช้ได้
5	ท่าอากาศยานมีการเสนอขั้นตอนการดำเนินงานเป็นขั้นตอนสะดวกแก่การใช้บริการ	.598	ใช้ได้
ความรู้สึก			
1	จากความรู้สึกของท่านข้อมูลของท่าอากาศยานทำให้ท่านทราบถึงการให้บริการที่มีมาตรฐาน	.421	ใช้ได้
2	ท่านรู้สึกว่า การให้บริการของท่าอากาศยาน มีความเหมาะสม คุ่มค่า แก่การใช้บริการ	.626	ใช้ได้
3	ท่านรู้สึกว่าข้อมูลการดำเนินงานของท่าอากาศยานทำให้ท่านทราบถึงความพร้อมสำหรับการเดินทาง	.619	ใช้ได้
4	เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการต่าง ๆ ของท่าอากาศยาน มีความถูกต้อง	.589	ใช้ได้

ข้อ	ทัศนคติต่อการใช้บริการท่าอากาศยาน	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล
ความพร้อมแสดงพฤติกรรม			
1	การให้บริการที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ของท่าอากาศยาน ทำให้ท่านตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ	.569	ใช้ได้
2	การนำเสนอการดำเนินงานของท่าอากาศยานทำให้เห็นถึง การให้บริการที่มีความปลอดภัยและคุ้มค่า	.532	ใช้ได้
3	การให้ที่เป็นมาตรฐานของท่าอากาศยานช่วยให้ท่าน เปรียบเทียบการเลือกใช้บริการกับท่าอากาศยานอื่น ๆ ได้	.518	ใช้ได้

ตอนที่ 3 การรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ข้อ	การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล
ความเป็นรูปธรรมของบริการ			
1	ท่าอากาศยานมีจัดการสถานที่เพื่อการรับบริการอย่าง เหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	.483	ใช้ได้
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานแต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย	.400	ใช้ได้
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและ เต็มใจให้บริการ	.596	ใช้ได้
4	ท่าอากาศยานมีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อ การบริการที่มีความเหมาะสม	.670	ใช้ได้
5	ท่าอากาศยานให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	.500	ใช้ได้
6	ท่าอากาศยานมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ อย่างพอเพียง	.549	ใช้ได้

ข้อ	การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	ค่า อำนาจ จำแนก	แปล ผล
ความเชื่อถือไว้วางใจได้			
1	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	.449	ใช้ได้
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม	.650	ใช้ได้
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	.588	ใช้ได้
4	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ	.468	ใช้ได้
5	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	.495	ใช้ได้
การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ			
1	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	.617	ใช้ได้
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ	.643	ใช้ได้
3	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที	.528	ใช้ได้
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานจะให้ความช่วยเหลือท่านทันที	.839	ใช้ได้
5	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	.704	ใช้ได้
6	ท่าอากาศยานมีป้ายแสดงให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	.907	ใช้ได้
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ			
1	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	.670	ใช้ได้
2	เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน	.688	ใช้ได้

ข้อ	การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (ต่อ)			
3	เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการ รายหนึ่งรายใด ให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ	.814	ใช้ได้
4	เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานแสดงให้เห็นถึงการมีทักษะความรู้ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ	.897	ใช้ได้
การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ			
1	ท่านรู้สึกได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากการให้บริการของท่า อากาศยานอย่างเท่าเทียมกัน	.712	ใช้ได้
2	เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานให้คำอธิบายอย่างชัดเจนและ เข้าใจง่าย	.707	ใช้ได้
3	เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	.368	ใช้ได้
4	เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานปฏิบัติหน้าที่และยึดถือ ผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	.491	ใช้ได้
5	ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ทำอากาศยานเห็นว่าผู้มารับบริการ คือคนสำคัญ	.705	ใช้ได้

ตอนที่ 4 ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนบน

ข้อ	ความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยาน	ค่าอำนาจ จำแนก	แปลผล
1	ท่านมีความตั้งใจใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนอีกครั้งในอนาคต	.801	ใช้ได้
2	ท่านมีแนวโน้มใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนใหม่	.805	ใช้ได้
3	ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนต่อไปในอนาคต	.858	ใช้ได้
4	ท่านเลือกใช้บริการท่าอากาศยานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนเป็นอันดับแรกเมื่อต้องการเดินทาง	.861	ใช้ได้
5	ท่านมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการท่าอากาศยานเดิมหากเคยได้รับคำแนะนำให้ไปใช้บริการที่อื่น	.692	ใช้ได้

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวธัญญาเรศ รุกคำ
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 2 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2541
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 61 ตำบลนาม่อง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร 47180 โทรศัพท์ 063 062 9988
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการขนส่ง
สถานที่ทำงาน	ท่าอากาศยานสกลนคร ตำบลธาตุนาเวง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร 47000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2556	ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนกุตุบากพัฒนาศึกษา อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2560	ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนธาตุนารายณ์วิทยา อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2564	ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
พ.ศ. 2569	ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ.2564	พนักงานราชการเฉพาะกิจ สำนักงานจังหวัดสกลนคร อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
พ.ศ.2566	ลูกจ้างปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค10 ธนาคารออมสินสาขาพระราชราษฎร์ จังหวัดสกลนคร
พ.ศ.2566	นักวิชาการขนส่ง ท่าอากาศยานสกลนคร อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร