บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คำนวณย้อนหลัง 6 เดือน เฉลี่ยประมาณ 195,269 คนต่อเดือน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

2. ความพึงพอใจของผู้โดยสารขาวไทยต่อการบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการขาเข้า ด้านกระบวนการขาออก ด้านสถานที่จอดรถ ด้านความสะอาดพื้นที่ใน/นอกอาคารผู้โดยสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร ด้านร้านค้าภายในอาคาร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ท (Likert) จำนวน 42 ข้อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สรุปผลการวิจัย

สรุปผล ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ได้ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสารชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม

ผู้โดยสารชาวไทยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯเป็นเพศชาย เท่ากับเพศหญิง ร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 25-45 ปี ร้อยละ 60.00 รองลงมาอายุ 46 – 65 ปี ร้อยละ 25.00 มีการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 85.00 รองลงมามีการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ร้อยละ 10.00 มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 60.00 รองลงมาแม่บ้าน ร้อยละ 20.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-50,000 บาท ร้อยละ 70.00 รองลงมาต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 20.50

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.55 – 3.78) จำนวน 4 ด้าน คือ

1. ด้านร้านค้าภายในอาคาร
2. ด้านสถานที่จอดรถ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจคนเข้าเมือง

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ด้านกระบวนการขาเข้า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การบริการตรวจคนเข้าเมืองมีความสะดวกรวดเร็ว
2. การบริการรับกระเป๋า/สัมภาระมีความสะดวกรวดเร็ว

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ด้านกระบวนการขาออก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.65 – 3.95) จำนวน 4 รายการ คือ

1. การให้บริการข้อมูลเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์
2. การบริการ ณ เคาน์เตอร์ Check- in ค่าเฉลี่ย
3. การบริการตรวจคนเข้าเมืองมีความสะดวกรวดเร็ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

4. ความเหมาะสมของพื้นที่ Check-in ค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ด้านสถานที่จอดรถ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.71)เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80 – 4.00) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. บริเวณลานจอดรถมีเพียงพอและเหมาะสม
4. ที่จอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารมีเพียงพอและเหมาะสม
5. การจัดระเบียบและอำนวยความสะดวกในที่จอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารเหมาะสม

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ด้านความสะอาดพื้นที่ใน/นอกอาคารผู้โดยสาร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.82 – 3.83) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความสะอาดของพื้นที่ทางเดินภายในอาคาร
2. ความสะอาดของพื้นที่ทางเดินภายนอกอาคาร

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.73 – 4.00) จำนวน 7 รายการ 5 อันดับแรก คือ

1. อุณหภูมิภายในอาคารเหมาะสม
2. ประตูทางเข้า-ออกอาคารเหมาะสม
3. ลิฟท์ บันได/ทางเลื่อน มีบริการเพียงพอและเหมาะสม
4. จอภาพแสดงข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินมีบริการเพียงพอและเหมาะสม
5. รถเข็นกระเป๋ามีบริการเพียงพอและเหมาะสม

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ด้านร้านค้าภายในอาคาร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.85 – 4.00) ทุกรายการ 5 อันดับแรก คือ

1. ความหลากหลายของร้านค้า สินค้า อาหาร/เครื่องดื่ม
2. จำนวนร้านค้าและร้านอาหารเหมาะสม
3. ความเหมาะสมในการจัดพื้นที่ของร้านค้า
4. การจัดพื้นที่ของร้านค้าและร้านอาหารเหมาะสม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

5. ความเพียงพอของร้านค้าและร้านอาหาร

ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจคนเข้าเมือง โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.68 – 3.97) ทุกรายการ 5 อันดับแรก คือ

1. ความเพียงพอของพนักงาน
2. มารยาทและการให้ความช่วยเหลือของพนักงาน
3. ความเหมาะสมของเวลาในการตรวจสอบความปลอดภัย
4. ความรู้สึกด้านความปลอดภัย
5. การบริการของพนักงานตรวจค้น

3. การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตาอาชีพ พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย โดยนำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้โดยสารชาวไทย ไม่มีผลต่อการให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยโดยรวมด้านต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุธีวัน ปรีชาวิบูลย์ (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเดินทางกับบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” พบว่า อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่าง ไม่มีผลต่อการให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยโดยรวมที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางโดยสารการบินไทย

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิภาดา สรเพชญ์พิสัย (2546) ที่ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและทัศนคติของผู้โดยสารระหว่างประเทศที่มีต่อการบริการภาคพื้นดินของสายการบินไทย” พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ยังมีทัศนคติที่ดีต่อความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับ แต่ควรปรับปรุงในด้านของการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนมากกว่านี้ อีกทั้งควรปรับปรุงด้านการบริการเกี่ยวกับสัมภาระที่มักจะเกิดความล่าช้า ชำรุดเสียหาย ทำให้ผู้โดยสารเกิดความเดือดร้อน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อกระบวนการขาเข้า

1.1 เวลาที่ใช้ในการรอรับกระเป๋านานมาก ควรเพิ่มพนักงานบริการในจุดรับกระเป๋า

1.2 จุดบริการข้อมูลควรจัดหา ทำเลที่ตั้งให้เหมาะสม กระจายเป็นระยะๆ และมีป้ายที่มองเห็นได้ในระยะ 50 เมตร เพราะสนามบินมีขนาดใหญ่มาก

2. ข้อเสนอแนะของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อกระบวนการขาออก

2.1 ควรเพิ่มพื้นที่นั่งพักคอยสำหรับผู้โดยสาร ซึ่งยังมีไม่เพียงพอ และควรเปลี่ยนเป็นที่นั่งแบบเบาะนุ่ม ๆ

2.2 สายการบินขว้างและปิดกั้นทางเดินของผู้โดยสาร โดยไม่มีการจัดพื้นที่หน้าเคาน์เตอร์ให้เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการอย่างแท้จริง

2.3 ตารางแสดงเที่ยวบินมีตัวหนังสือขนาดเล็กมาก

2.4 ควรเพิ่มทักษะความรู้ภาษาอังกฤษเบื้องต้นให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด ฯลฯ ในกรณีที่ผู้โดยสารต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน

2.5 ผู้โดยสารส่วนใหญ่สับสนเรื่องการจ่ายค่าภาษีสนามบิน

3. ข้อเสนอแนะของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการจราจรและการคมนาคมขนส่ง

3.1 ที่จอดรถไกล ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง

3.2 ค่าจอดรถแพงเกินไป

3.3 ขนาดอาคารที่จอดรถเล็ก มีทางเชื่อมต่อที่ฝนสาดได้ ควรเพิ่มพื้นที่ และจัดจราจรให้รถไม่จอดขวางกัน

4. ข้อเสนอแนะของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อความสะอาดในอาคารผู้โดยสาร

4.1 กระจกรอบอาคารค่อนข้างสกปรก

4.2 ห้องน้ำสกปรกมาก ในห้องน้ำควรจะมีหัวฉีดน้ำด้วย และควรมีพนักงานทำความสะอาดอยู่ประจำตลอดเวลา

5. ข้อเสนอแนะของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร

5.1 ควรมีป้ายบอกทิศทางให้มาก และชัดเจนกว่านี้

5.2 อุณหภูมิบางพื้นที่ร้อนมาก โดยเฉพาะพื้นที่ตั้งแต่ชั้น 4 ขึ้นไป

5.4 ที่นั่งพักมีไม่เพียงพอ และไม่สะดวกสบาย เก้าอี้แข็งมาก

5.5 จอแสดงข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินตัวหนังสือเล็กมา อ่านไม่สะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

5.6 ควรจัดหาน้ำดื่มไว้บริการบริเวณพื้นที่นั่งคอย

5.7 ห้องน้ำมีไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ทำให้มีผู้รอใช้บริการมาก แต่ละจุดของห้องน้ำมีโถปัสสาวะน้อยไป ไม่เพียงพอ

6. ข้อเสนอแนะของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อร้านค้า หรือร้าอาหาร-เครื่องดื่ม

6.1 ร้านอาหารกระจัดกระจาย ทำให้ยากต่อการเลือกใช้ และควรให้ความสำคัญกับรสชาด และปริมาณของอาหารด้วย

6.2 ราคาค่อนข้างแพง ราคาถูกมีน้อย

6.3 ควรมีจุดขายอาหาร หรือร้านค้าไว้บริการมากกกว่านี้

7. ข้อเสนอแนะของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อภาพรวมของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ทางเข้า-ออกสนามบินค่อนข้างสับสน ควรเพิ่มป้ายในระยะก่อนถึงจุดทางแยก และทางเลี้ยวให้มากขึ้น

8. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.1 ควรวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับรูปแบบการบริการต่าง ๆ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเป็นการพัฒนาการบริการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดรวมทั้งยังเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น

8.2 ควรแยกทำวิจัยเฉพาะภายในประเทศหรือต่างประเทศเท่านั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี