

## ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง

นางสาวราพัฒน์ ธีระภิมย์ไชย<sup>1</sup> และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปารี อยู่เย็น<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง และความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ ค่า Pair Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เพศหญิงอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ด้านความคาดหวังของลูกค้า พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการรับรู้ของลูกค้า พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ามีความคาดหวังต่อการให้บริการมากกว่าการรับรู้ทุกด้าน ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีการให้บริการดูแล การจัดระเบียบในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีการอำนวยความสะดวกสบายในการให้บริการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า อีกทั้งยังให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นอย่างมาก

**คำสำคัญ :** ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพการให้บริการ

## CUSTOMER EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS TOWARD SERVICES OF DON MUEANG INTERNATIONAL AIRPORT

Miss Warapan Tirapiromchai and Assistant Professor Chatparee Yooyen

### ABSTRACT

The independent study was conducted to examine the factors that affected the expectations and satisfaction of the customers toward the services of Don Mueang International Airport, and to investigate the differences in the expectations and perceptions of the customers toward the services of Don Mueang International Airport. The statistics used for data analysis comprised Percentage, Means, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Pair Sample t-test at 0.05 level of significance.

The results of study revealed that most of the respondents were female between 21-30 years old, married, graduated with Bachelor's degree, were company officers, and earned a monthly income of 10,001-20,000 Baht. Regarding the overall customer expectations, it was found that the aspects of equivalent service, progressive service, adequate service, fast service, and continuous service were at the high level. The overall customer perceptions were at the moderate level, the customers had higher expectations toward services than perceptions in every aspect, except the aspect of equivalent service that

<sup>1</sup> นักศึกษาสุตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

showed higher satisfaction than expectations. These results demonstrated that the services at Don Mueang International Airport had first-come first-served operating system, provided service facilities, opened to ideas and suggestions from the customers, provided delighted services and had good relationships with the customers.

**Keywords:** expectations, perceptions, service quality

## บทนำ (Introduction)

ในปัจจุบันประชากรโลกมีการขยายตัวเป็นจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี ทำให้ความต้องการก็เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน ในขณะที่ทรัพยากรก็มีใช้อย่างจำกัด ธุรกิจบางประเภทก็ต้องทำการขยายตัวเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้นให้สามารถสนองความต้องการได้ดีที่สุด เมื่อธุรกิจมีการขยายตัวการคมนาคมขนส่งก็มีความสำคัญตามมา การคมนาคมขนส่งที่เห็นได้ชัดเจนเลยว่ามีมีความสำคัญมากในยุคปัจจุบันนี้คือ การคมนาคมขนส่งทางอากาศ เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วปลอดภัยกว่าการคมนาคมขนส่งอื่น ๆ สามารถสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

ในประเทศไทยการคมนาคมขนส่งทางอากาศมีสนามบินที่คอยรองรับผู้โดยสารทั่วโลกที่มาใช้บริการ มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 1 ในประเทศไทยคือ สนามบินสุวรรณภูมิ สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารที่มาใช้บริการได้ถึง 45 ล้านคนต่อปีแต่ปัจจุบันมีผู้โดยสารมาใช้บริการถึง 47.5 ล้านคนหรือ 299,566 เที่ยวบิน ซึ่งคาดว่าในปี พ.ศ.2560 จะมีผู้โดยสารเพิ่มขึ้นถึง 63.9 ล้านคน 370,047 เที่ยวบิน ถือได้ว่าจำนวนผู้โดยสารนั้นเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้สนามบินสุวรรณภูมิเกิดปัญหาเรื่องความแออัดของผู้โดยสาร จึงส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการได้ ทั้งนี้ รัฐบาลจึงได้ทำการย้ายสายการบินต้นทุนต่ำ มายังสนามบินดอนเมืองเป็นการถาวร เพื่อช่วยลดความแออัดของจำนวนผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่สนามบินสุวรรณภูมิ อาจก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ทำให้สนามบินดอนเมืองกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีกครั้งเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2555 ที่ผ่านมา ซึ่งก่อนหน้านี้ทางบริษัทท่าอากาศยานไทย หรือ ทอท. (AOT) เตรียมพร้อมทั้งด้านกายภาพ ทำการฟื้นฟู ปรับปรุงพื้นที่ต่างๆทั้งภายในและภายนอกสนามบินดอนเมืองให้มีมาตรฐาน สะดวก สะอาด ปลอดภัยและสามารถรองรับผู้โดยสารได้ตลอดการเดินทาง เพื่อเปิดให้บริการการบินเชิงพาณิชย์รองรับการบินโดยมั่นใจว่าหลังปรับปรุงจะสามารถรองรับผู้โดยสารได้ 16 ล้านคนต่อปี จากเดิม 12 ล้านคนต่อปี และรองรับเที่ยวบินได้ 256 เที่ยวบินต่อวัน ว่าที่ ร.ท.อนิรุทธิ์ ถนอมกุลบุตร กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัทท่าอากาศยานไทย หรือ ทอท. (AOT) เผยว่า ได้เตรียมความพร้อมในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ 4 ด้าน คือ 1. การให้บริการร้านค้าปลอดภาษี 2. การให้บริการร้านค้าเชิงพาณิชย์ 3. การให้บริการระบบขนส่งสาธารณะ 4. การตั้งศูนย์สั่งการและประสานงาน

เราจะเห็นได้ว่า เมื่อมีการย้ายกลับมาใช้บริการที่ท่าอากาศยานดอนเมืองอีกครั้ง ทำให้ผู้โดยสารมีความคาดหวังว่าสนามบินดอนเมืองจะมีกลยุทธ์ต่างๆที่จะทำแผนพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือมีแผนป้องกันตั้งรับเหตุฉุกเฉินต่างๆที่ดีหรือไม่ ทำให้ผู้ศึกษาอยากทราบถึงความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองนั้นเป็นไปในลักษณะใด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการของท่าอากาศยานดอนเมืองใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ วิเคราะห์ หรือปรับปรุงแผนงานต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการได้และก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

## ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่ต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง
3. ข้อมูลที่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ วิเคราะห์ หรือปรับปรุงแผนงานต่าง ๆ

## วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

### ขอบเขตของการวิจัย

เนื้อหาการวิจัย ลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชากรชาวไทยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ทั้งสิ้นคือ 400 คน

พื้นที่ในการเก็บข้อมูล คือ สนามบินท่าอากาศยานดอนเมือง ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2555-เดือนมกราคม 2556

ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าตัวแปรตาม (Dependent Variables) ด้านความคาดหวังและด้านการรับรู้ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน
2. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน
3. ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีความแตกต่างกับการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. อาชีพ
6. รายได้ต่อเดือน

ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ที่มา : ทฤษฎีของ John D. Millet

#### ตัวแปรตาม

การรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ที่มา : ทฤษฎีของ John D. Millet

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีการวิเคราะห์

1. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้สถิติทดสอบค่าที (Independent Sample t-test)
2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนจะจำแนกทางเดียว (One Way ANOVA) และหากพบว่า มีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยวิธีการ Paired Sample t-test

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล (Results and Discussion)

### ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมา คือ ปวส./อนุปริญญา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองจาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 (S.D. = 0.723)

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 (S.D. = 0.754) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีการดูแล จัดระเบียบในการต่อแถวเรียงลำดับก่อน-หลังของลูกค้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 รองลงมา คือ มีการอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการของลูกค้าแต่ละคน มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 มีการยิ้มแย้ม แจ่มใส ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละรายที่มาใช้บริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 และรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

2. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่รันเวย์ ให้มีความแข็งแรง คงทน ทันสมัยตามหลักสากล มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมา คือ พนักงานมีศักยภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการกับลูกค้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 มีการขยายหรือเพิ่มพื้นที่ในการรองรับผู้โดยสารมากขึ้นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้มากขึ้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และวัสดุ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการกับลูกค้ามีความทันสมัยมากขึ้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีจุดรักษาความปลอดภัยกับลูกค้าที่มาใช้บริการทั่วทุกแห่ง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมา คือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 บริเวณที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีเพียงพอ ไม่แออัดหรือติดขัด มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ภายในอาคารสามารถรองรับผู้โดยสารได้เป็นจำนวนมาก มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.48 อุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกมีเพียงพอกับลูกค้า เช่น จำนวนที่นั่งเวลารอขึ้นเครื่อง แสงสว่างภายในอาคาร เป็นต้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 ช่องทางการลำเลียงผู้โดยสารขาขึ้น-ขาลงเครื่องมีหลายช่องทาง มีความ

คาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 และเครื่องมือ เทคโนโลยีต่างๆ มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

4. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นระดับกระแฉในการทำงาน มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 รองลงมา คือ มีการแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ เฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 มีการแสดงตารางเที่ยวบินที่ถูกต้องแม่นยำ ไม่คลาดเคลื่อน มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.46 ระยะเวลาในการให้บริการกับลูกค้ามีความเหมาะสมไม่ซ้ำจนเกินไป เช่น การเช็คอิน เช็คเอาท์ เป็นต้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 มีป้ายบอกทางต่างๆ ที่ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางของลูกค้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 และมีการดูแลการตกหล่นของผู้โดยสารในการเดินทางขึ้นเครื่อง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

5. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การให้บริการกับลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด เช่น ปัญหาเกิดไฟฟ้าดับ เครื่องใช้ตรวจสัมภาระเกิดขัดข้องทางเทคนิค เป็นต้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 รองลงมา คือ มีการแนะนำ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับลูกค้า เช่น มีการแจ้งของหาย แจ้งคนพลัดหลง ประกาศเที่ยวบินที่ออกจากสนามบิน เป็นต้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ภายในอาคารผู้โดยสารมีบริการอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวกสามารถเปิดตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ร้านอาหาร ธนาคาร เคาเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 และมีการดูแลลูกค้าตั้งแต่ขั้นตอนแรกในการเข้ามาใช้บริการจนถึงขั้นตอนสุดท้ายในการเดินทางออกจากสนามบิน มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 (S.D. = 0.435)

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีการยิ้มแย้ม แจ่มใส ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละรายที่มาใช้บริการ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมา คือ มีการดูแล,จัดระเบียบในการต่อแถวเรียงลำดับก่อน-หลังของลูกค้า มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 รับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และมีการอำนวยความสะดวกในการขอรับบริการของลูกค้าแต่ละคน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

2. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้มากขึ้น มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมา คือ พนักงานมีศักยภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการกับลูกค้า มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60) มีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่ที่ทันสมัย ให้มีความแข็งแรง คงทน ทันสมัยตามหลักสากล มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.41 มีการขยายหรือเพิ่มพื้นที่ในการรองรับผู้โดยสารมากขึ้น มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 และวัสดุ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการกับลูกค้ามีความทันสมัยมากขึ้น มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีจุดรักษาความปลอดภัยกับลูกค้าที่มาใช้บริการทั่วทุกแห่ง มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมา คือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 บริเวณที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีเพียงพอ ไม่แออัดหรือติดขัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ภายในอาคารสามารถรองรับผู้โดยสารได้เป็นจำนวนมาก มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกมีเพียงพอกับลูกค้า เช่น จำนวนที่นั่งเวลารอขึ้นเครื่อง แสงสว่างภายในอาคาร เป็นต้น มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 ช่องทางการลำเลียงผู้โดยสารขาขึ้น-ขาลงมีหลายช่องทาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 และเครื่องมือ เทคโนโลยีต่างๆ มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

4. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีการแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.45 รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นกระฉับกระเฉงในการทำงาน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 ระยะเวลาในการให้บริการกับลูกค้ามีความเหมาะสมไม่ซ้ำจนเกินไป เช่น การเช็คคอิน เช็คเอาท์ เป็นต้น มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 มีการดูแลการตกลงของผู้โดยสารในการเดินทางขึ้นเครื่อง มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 มีป้ายบอกทางต่างๆที่ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางของลูกค้า มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 และมีการแสดงตารางเที่ยวบินที่ถูกต้อง แม่นยำ ไม่คลาดเคลื่อน มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

5. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ภายในอาคารผู้โดยสารมีบริการอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวกสามารถเปิดตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ร้านอาหาร ธนาคาร เคาเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 รองลงมา คือ การให้บริการกับลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด เช่น ปัญหาเกิดไฟฟ้าดับ เครื่องใช้ตรวจสัมภาระเกิดขัดข้องทางเทคนิค เป็นต้น มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 มีการแนะนำ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับลูกค้า เช่น มีการแจ้งของหาย แจ้งคนพลัดหลง ประกาศเที่ยวบินที่ออกจากสนามบิน เป็นต้น มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 และมีการดูแลลูกค้าตั้งแต่ขั้นตอนแรกในการเข้ามาใช้บริการจนถึงขั้นตอนสุดท้ายในการเดินทางออกจากสนามบิน มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 ตามลำดับ

ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองกับการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ ในทุกด้าน ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง

#### อภิปรายผล

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน จากผลการวิจัย พบว่า ด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเรือง โจรนศิริ(2553) ได้ศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี พบว่าด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน

ระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ การมีจุดรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการทั่วทุกแห่ง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมา คือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และบริเวณที่จอดรถสำหรับลูกค้ามีเพียงพอ ไม่แออัดหรือติดขัด มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ ส่วนคุณภาพการให้บริการที่พบว่า มีความคาดหวังน้อยที่สุด คือ เครื่องมือ เทคโนโลยีต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29

ส่วนการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีการรับรู้ต่อการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.38) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 (มีค่าเฉลี่ย 3.67) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลิบบัญ เมธีประสาธ (2548) ได้ศึกษา การรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของบริษัท ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของบริษัทธนาคารกรุงไทย (มหาชน) ลูกค้ามีการรับรู้ในด้านความเสมอภาค มากที่สุด

การบริการที่ลูกค้ามีการรับรู้มาก 3 อันดับแรก คือ การมีจุดรักษาความปลอดภัยกับลูกค้าที่มาใช้บริการทั่วทุกแห่ง มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 (มีค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีการยิ้มแย้ม แจ่มใส มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.76) และมีการดูแล,จัดระเบียบในการต่อแถวเรียงลำดับก่อน-หลังของลูกค้า มี

การรับรู้ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ ส่วนการบริการที่พบว่า มีการรับรู้ น้อยที่สุด คือ เครื่องมือ เทคโนโลยี ต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า มีการรับรู้ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.00)

#### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีข้อเสนอแนะให้การบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มีการปรับปรุงในเรื่องของเสียงประชาสัมพันธ์ที่เบาเกินไป ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการไม่ค่อยได้ยิน ควรปรับปรุงในเรื่องของห้องน้ำ เพราะส่งกลิ่นเหม็น ปรับปรุงเรื่องราคาสินค้า และอาหารภายในบริเวณอาคารผู้โดยสารให้มีราคาที่ถูกลง และพัฒนาร้านค้า ร้านอาหารให้มีมากขึ้นและมีความหลากหลาย เพิ่มพื้นที่รองรับผู้โดยสารหรือผู้ที่มาใช้บริการให้มากขึ้น รวมถึงเพิ่มพื้นที่ในการรองรับสถานที่จอดรถให้กับผู้ที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคาดหวังในเรื่องของบริเวณที่จอดรถ มีเพียงพอไม่แออัด อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.70) แต่พบว่ามีเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.37) ซึ่งน้อยกว่าความคาดหวัง

ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องของท่าอากาศยานดอนเมือง ควรเร่งปรับปรุงและพัฒนาด้านดังกล่าว เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

#### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต**

1. ควรมีการศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทราบถึงปัญหาอุปสรรค รวมถึงการนำข้อมูลไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองให้มีคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ
2. ควรมีการขยายการศึกษาไปยังกลุ่มชาวต่างชาติที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง

#### **บทสรุป (Conclusion)**

จากผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองกับการรับรู้มีความแตกต่างกัน ซึ่งลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในทุกด้าน ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง มีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง ซึ่งโดยปกติทั่วไปจะเห็นว่าความคาดหวังของคนเราส่วนใหญ่จะมีความคาดหวังที่สูงมากไว้เสมอ แต่สิ่งที่พบสำหรับการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งแสดงว่า การให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีการให้บริการดูแล การจัดระเบียบในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีการอำนวยความสะดวกสบายในการให้บริการ และรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า อีกทั้งยังให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นอย่างมาก

#### **เอกสารอ้างอิง (Reference)**

- ลิบบุญ เมธีประสาท. (2548). การศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บุญเรือง โจนศิริ. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.