

คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม*
SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION
AT NAKHON PHANOM AIRPORT IN
NAKHON PHANOM PROVINCE

พัชชลัย อนุไชยวงศ์

Patchalai Anuchaivong

ธานี ทุมประเสน

Thanee Toomprasen

มงคล กาสิวงศ์

Mongkol Kaseewong

เพชร คชรรัตน์

Petch Kotcharad

มหาวิทยาลัยนครพนม

Nakhon Phanom University, Thailand

E - mail: patchalai.anu@npu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานนครพนมจังหวัดนครพนม 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มี 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว้ใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม มี 5 ด้าน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพของกระบวนการ ความสะดวกสบายของ อาคารผู้โดยสาร สภาพและการรักษาความสะอาดของอาคารอาคารผู้โดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวกผู้โดยสาร การให้บริการของพนักงานประจำอาคารผู้โดยสาร เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ จากการสำรวจ พบว่า

* Received 9 August 2021; Revised 31 August 2021; Accepted 5 September 2021



ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ย คือ 4.43 และความพึงพอใจของผู้ใช้โดยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ย คือ 4.47 นอกจากนี้ จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม พบว่า การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.816 และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.658 มีความสัมพันธ์ที่เป็นบวก

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ท่าอากาศยานนครพนม

Abstract

The Objectives of this research article were to 1) study the level of service quality and satisfaction to service users of Nakhon Phanom Airport, Nakhon Phanom Province 2) study the relationship between service quality and customer satisfaction at Nakhon Phanom Airport, Nakhon Phanom Province. To carry out this research, the researchers surveyed the satisfaction of 400 users at Nakhon Phanom Airport by using questionnaires as a survey tool. In part 1, there are 5 aspects of satisfaction in service quality, consisting of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In part 2, there are other 5 aspects of satisfaction in service quality, consisting of the efficiency of the process, the convenience of the passenger terminal, condition and cleanliness of the terminal building, passenger facilities, service of the terminal staff. The data analysis tools included percentage, mean, standard deviation and the correlation analysis. From the survey, it was found that the overall satisfaction with the service quality was at a good level and the average was 4.43. In addition, the overall satisfaction of the users who came to service Nakhon Phanom Airport was good, and the average was 4.47. In addition, the relationship between service quality and satisfaction of Nakhon Phanom Airport users found that the correlation analysis of service quality of Nakhon Phanom Airport users was found. Has a correlation coefficient of 0.816 and satisfaction of Nakhon Phanom Airport users a correlation coefficient of 0.658 with a relationship that is positive.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Nakhon Phanom Airport



บทนำ

ในปัจจุบันพบว่ามินิกท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติได้หลังเดินทางมาท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ของประเทศไทย ทั้งเมืองหลักและเมืองรอง แต่ที่น่าสนใจมีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยได้หันมาให้ความสนใจการท่องเที่ยวในกลุ่มเมืองรองบริเวณภาคอีสานตอนบน จากการรายงานกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬาได้มีการรายงานข้อมูลว่า ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงกันยายน 2562 ได้มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยมีอัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวชาวไทยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ จังหวัด นครพนม ศรีสะเกษ และสกลนคร ตามลำดับ (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) และ ในช่วงเวลา 4 ปี ที่ผ่านมาพบว่าจังหวัด นครพนมที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 20% ตามรายงานแผนพัฒนาสถิติจังหวัดนครพนม (สำนักงานจังหวัดนครพนม, 2562) ซึ่งนั่นเป็นจุดที่น่าสนใจ และยิ่งสอดคล้องกับรายงาน กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา นักท่องเที่ยวได้มีการหลั่งไหลเข้ามาเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จังหวัดนครพนมยังเป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และประเพณี วัฒนธรรม ที่เป็นเอกลักษณ์โดดเด่น สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศเป็นอย่างดี เช่น มีพระธาตุบวรวิหาร ทั้ง 6 ได้แก่ พระธาตุนคร พระธาตุเรณู พระธาตุมรุกขนคร พระธาตุมหาชัย และพระธาตุประสิทธิ์ พระธาตุท่าอุเทน และองค์พระธาตุพนมปูชนียสถานอันศักดิ์สิทธิ์ศูนย์รวมพุทธศาสนิกชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีอายุเก่าแก่มากกว่า 2,500 ปี และยังมีประวัติศาสตร์ความสัมพันธ์อันดีกับชนเชื้อสายเวียดนามกับหมู่บ้านมิตรภาพไทย - เวียดนาม บ้านนาจอก ซึ่งในอดีตยังเป็นสถานที่ที่ยังเคยเป็นที่พักอาศัยของประธานาธิบดีโฮจิมินต์ วีรบุรุษชาวเวียดนาม และมีทิวเขา สลับซับซ้อนจากฝั่ง สปป. ลาว ทศนียภาพน้ำโขง ที่สวยงามเป็นอย่างยิ่ง การดำรงชีวิตแบบ บ้านชาวฝั่งโขงที่ใช้ชีวิตแบบเรียบง่ายเรียบง่ายสงบเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ และยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญของจังหวัดมีหลากหลายด้วยทางจังหวัดนครพนมได้มีส่งเสริมการค้า การลงทุนระดับประเทศโดยสนับสนุนรัฐบาลในการจัดตั้งเขต เศรษฐกิจพิเศษ นครพนม ในฐานะประตูเชื่อมโยงสู่จีนตอนใต้ จังหวัดนครพนมได้ให้ เป็น “ประตูการค้าการลงทุน ชายแดนอินโดจีน” (แผนพัฒนาสถิติจังหวัดนครพนม, 2557) ซึ่งเป็นจุดที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยว เดินทางไปเยือนจังหวัดนครพนมและได้พบกับสถานที่ใหม่ ๆ มากขึ้น สัมผัส และดื่มด่ำกับ ธรรมชาติได้อย่างใกล้ชิดและมีที่แหล่งท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น ที่จะช่วยดึงดูดและ รongรับผู้มาเยือนเพิ่มขึ้น จากสถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนม มีแนวโน้มการ เติบโตได้ดี โดยในปี 2561 จังหวัดนครพนม มีรายได้จากการท่องเที่ยว 2,136.23 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.91 มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวน 1,136,554 คน สูงขึ้นร้อยละ 6 โดยส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย และสถานประกอบการที่พักแรม มีจำนวนห้อง 2,532 ห้อง อัตราการเพิ่มจำนวนห้องพักสูงขึ้นร้อยละ 2.5 อัตราการเติบโตของ ยอดการจองที่พักในปีก่อน สูงขึ้น 56.88% ต่อปี ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2560 อย่างไรก็ตามแนวโน้ม



ของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครพนมก็มีแนวโน้มสูงขึ้นในทุก ๆ ปี โดยในปี 2561 มีจำนวนเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.8 จะเห็นได้ว่ามีผลต่อสถานการณ์การท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ดังนั้นคุณภาพการบริการทางด้านการคมนาคมทางอากาศจึงมีความจำเป็นและเป็นอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครพนม และจากสถิติจำนวนผู้โดยสารการท่าอากาศยานนครพนม ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2557 - กันยายน 2563 มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติจำนวนผู้โดยสาร การท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม ปี พ.ศ. 2557 - 2562

	ต.ค. 58 - ก.ย.	ต.ค. 59 - ก.ย.	ต.ค. 60 - ก.ย.	ต.ค. 61 - ก.ย.	ต.ค. 62 - ก.ย.
	59	60	61	62	63
ผู้โดยสาร (คน)	359,101	413,925	436,528	386,422	238,818

ที่มา: ข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศภายในประเทศ 2563 (กรมท่าอากาศยาน, 2563)

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องผลักดันด้านการศึกษาคุณภาพการให้บริการระดับภาคพื้นที่ยการอากาศยานนครพนม เพื่อพัฒนาศักยภาพการบริการการท่าอากาศยานนครพนมให้มีประสิทธิภาพ ด้านการบริการและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและเกิดความประทับใจจากผู้ใช้บริการ และสำหรับ 5 หลักเกณฑ์ที่จะนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของการอากาศยานนครพนมตามมาตรฐานของสกายแทร็กซ์ (โซตินทร์ พัฒนศร, 2560) มีดังต่อไปนี้ 1) ประสิทธิภาพในกระบวนการดำเนินงาน 2) ความสะดวกสบายภายในอาคารผู้โดยสาร 3) การรักษาความสะอาดภายในตัวอาคาร 4) สิ่งอำนวยความสะดวกผู้โดยสาร 5) การให้บริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่ภายในสนามบิน และในด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (วิณารัตน์ ภูพัฒน์ชัยกิจ, 2559) จะแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

จากข้อค้นพบข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการของท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม และทำการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกระบบบริหารจัดการสนามบินที่ดี สามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นแรงขับเคลื่อนการพัฒนาการให้บริการระดับภาคพื้นในส่วนบริเวณภายในอาคารผู้โดยสารและภาพลักษณ์ของสนามบิน ว่าจะทำอย่างไรให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการเข้ามาใช้บริการ ได้รับความสะดวกสบาย และน่าสนใจ ดึงดูดความประทับใจให้ของนักท่องเที่ยว



ที่หลังไหลเข้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง และรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร: ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 238,818 คน (กรมท่าอากาศยาน, 2563)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง: กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา วันที่ 1 มกราคม 2563 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563 ซึ่งได้มีการเปรียบเทียบจากตารางการประมาณการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ที่มีประชากรจำนวน 6,000 คน จะเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างที่ 361 คน (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มอย่างมากกว่าที่กำหนดไว้จากตารางคือ 400 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจัดทำร่างเครื่องมือแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกและให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ราย คัดเลือกจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับจากผู้บริหารและบุคลากรของกรมการท่าอากาศยานนครพนม และอาจารย์ภายในมหาวิทยาลัย โดยมีประสบการณ์ด้านการบริหารและการจัดการเรียนการสอน ไม่น้อยกว่า 4 ปี ทั้งนี้ เพื่อให้ได้พิจารณาความครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการและการจัดการ ณ บริเวณอาคารผู้โดยสารแก่ผู้ที่มีใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม จากนั้นผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความสอดคล้องแบบ Index of Congruence (IOC) ของแบบสอบถามและมีการพิจารณาเลือกข้อคำถาม



ที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) และมีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.80 - 1.00 แล้วปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้วิจัยวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดวัน เวลา ที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและขอความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องมาให้บริการทำอากาศยานนครพนม ช่วยตอบแบบสอบถาม (ใช้เวลาตามรอบเที่ยวบินขึ้นลง กรุงเทพมหานคร - นครพนม)

3.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมาให้บริการทำอากาศยานนครพนม และเก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

3.4 ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด แล้วดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากดำเนินการเก็บข้อมูลครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แล้วผู้วิจัยได้นำแบบสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม มาตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้ง จำนวน 400 ฉบับ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการของท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม จะเป็นข้อมูลระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการของท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม ในการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยคำนวณค่าร้อยละ (Percentage/percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) โดยมีการแบ่งระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผลออกเป็น 5 ระดับ ได้เทียบเกณฑ์จากบุญชม ศรีสะอาด (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และสูตรที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (วิษชุดา คัมภีร์เวช, 2556) และ สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการทดสอบการวิเคราะห์ถดถอย



ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานนครพนมจังหวัดนครพนม ดังตารางที่ 1 และ ตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.57	0.84	ดีมาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ	4.51	0.91	ดี
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคร	4.46	0.98	ดี
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.47	1.02	ดี
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.18	1.18	ดี
รวม	4.44	0.99	ดี

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมากและระดับดี โดยลำดับค่าเฉลี่ย ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x}$ = 4.57, S.D. = 0.84) ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ($\bar{x}$ = 4.51, S.D. = 0.91) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x}$ = 4.47, S.D. = 1.02) ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคร ($\bar{x}$ = 4.46, S.D. = 0.98) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{x}$ = 4.18, S.D. = 1.18) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ประสิทธิภาพของกระบวนการ	4.60	0.79	ดีมาก
2. ความสะดวกสบายของ อาคารผู้โดยสาร	4.59	0.86	ดีมาก
3. สภาพและการรักษาความสะอาดของอาคารอาคารผู้โดยสาร	4.51	0.94	ดีมาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวกผู้โดยสาร	4.49	1.01	ดี
5. การให้บริการของพนักงานประจำอาคารผู้โดยสาร	4.18	1.11	ดี
รวม	4.47	0.94	ดี



1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมากและระดับดี โดยลำดับค่าเฉลี่ยลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประสิทธิภาพของกระบวนการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.79) ความสะดวกสบายของ อาคารผู้โดยสาร ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.86) สภาพและการรักษาความสะอาดของอาคารอาคารผู้โดยสาร ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.94) สิ่งอำนวยความสะดวกผู้โดยสาร ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 1.01) การให้บริการของพนักงานประจำอาคารผู้โดยสาร ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 1.11) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม ดังตารางที่ 3 และ ตารางที่ 4

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม

	ด้านความเป็น รูปธรรม ของการ บริการ	ด้านความ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจใน การบริการ	ด้านการ ตอบสนอง ต่อ ผู้บริโภค	ด้านการให้ ความมั่นใจ แก่ ผู้รับบริการ	ด้าน ความเห็น อกเห็นใจ ผู้รับบริการ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	1				
ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ	0.806	1			
ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค	0.816	0.783	1		
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	0.712	0.717	0.742	1	
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	0.624	0.574	0.642	0.656	1

ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.1 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม

พบว่า การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม มีค่าเท่ากับ 0.816 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยที่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการประกอบด้วยท่าอากาศยานนครพนม มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการครบครัน เช่น จุดบริการรถรับ - ส่ง จอดรถเพียงพอ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ท่าอากาศยาน



นครพนมควรมีสายการบินให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกได้อย่างหลาย ปริมาณรถเข็นกระเป๋าเพียงพอต่อความต้องการ สภาพแวดล้อมภายในอาคาร ผู้โดยสาร มีการสะท้อนถึงสถาปัตยกรรม วัฒนธรรม ประเพณี อันเป็นเอกลักษณ์และความโดดเด่นของจังหวัดนครพนม ซึ่งสัมพันธ์กับด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้ใช้บริการได้ สะดวกและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ประจำอาคารผู้โดยสารมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ประจำอาคารผู้โดยสารมีความสามารถในการใช้ภาษาที่ 3 ในการสื่อสาร เช่น ลาว พม่า จีน ญี่ปุ่น เป็นต้น ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม

	ประสิทธิภาพ ของ กระบวนการ	ความ สะดวกสบาย ของ อาคาร ผู้โดยสาร	สภาพและ การรักษา ความ สะอาดของ อาคาร อาคาร ผู้โดยสาร	สิ่งอำนวยความสะดวก ความ สะดวก ผู้โดยสาร	การ ให้บริการ ของ พนักงาน ประจำ อาคาร ผู้โดยสาร
ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	1				
ความสะดวกสบายของ อาคารผู้โดยสาร	0.594	1			
สภาพและการรักษาความ สะอาดของอาคารอาคาร ผู้โดยสาร	0.581	0.580	1		
สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้โดยสาร	0.514	0.429	0.577	1	
การให้บริการของพนักงาน ประจำอาคารผู้โดยสาร	0.390	0.334	0.658	0.572	1

ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม

พบว่า จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม มีค่าเท่ากับ 0.658 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยที่ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการประกอบไปด้วย กระบวนการในการเข้าออกสนามบิน กระบวนการเช็คอิน กระบวนการผ่านจุดตรวจค้น กระบวนการขนส่งกระเป๋าไปยังบริเวณรับกระเป๋าเดินทาง



ซึ่งสัมพันธ์กับด้านการให้บริการของพนักงานประจำอาคารผู้โดยสาร ได้แก่ พนักงานของสนามบิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย พนักงานสายการบิน เจ้าหน้าที่ประจำอาคารผู้โดยสารประจำจุดที่ทางท่าอากาศยานได้มีการจัดเตรียมไว้บริการผู้ใช้โดยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม เพื่อความคล่องตัวในการเดินทางของผู้ใช้บริการ ตามตารางที่ 4

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ตามที่กลุ่มผู้ใช้บริการอยากให้เพิ่มเติมตัวเลือกของสายการบินเพิ่มขึ้น และควรเพิ่มเที่ยวขึ้นเชียงใหม่ ภูเก็ต สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ในส่วนของจุดพักคอยควรมีปลั๊กชาร์จไฟหลายช่อง ควรมีร้านอาหารเพิ่มขึ้น ควรมีรถบัสประจำทางเพื่อที่จะนำส่งผู้โดยสารเข้าเมืองนครพนมในราคาถูก เพิ่มตู้กดเงินธนาคาร เช่น KTC SCB K - BANK เป็นต้น

อภิปรายผล

1. ผลจากการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานนครพนมจังหวัดนครพนม พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไวใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ตามลำดับ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้โดยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้โดยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ประสิทธิภาพของกระบวนการ ความสะดวกสบายของ อาคารผู้โดยสาร สภาพและการรักษาความสะอาดของอาคารอาคารผู้โดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวกผู้โดยสาร การให้บริการของพนักงานประจำอาคารผู้โดยสาร ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พบว่า วัฒนรัตน์ภูพัฒน์ชัยกสิศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ พบว่าระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ และด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากของผู้ใช้บริการชาวไทย ซึ่งหมายความว่าท่าอากาศยานนครพนมยังรักษาระดับคุณภาพการบริการให้เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (วัฒนรัตน์ ภูพัฒน์ชัยกสิ, 2559)

2. ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้โดยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นไปในทางบวก



อย่างไรก็ตามคุณภาพการให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนายกิตติคุณ วงศ์ไชยวณิชย์ ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย พบว่า ได้มีการทดสอบปัจจัยของคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สำหรับตัวแปรที่เลือกใช้ในการวิเคราะห์นั้นมีทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและรับรู้ ความต้องการและด้านความเป็นรูปธรรม ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยรวมปัจจัยคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยในการใช้บริการสนามบินเชียงใหม่ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ทั้งนี้เมื่อผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยาน นครพนม ซึ่งนั่นอาจหมายถึงคุณภาพการให้บริการผู้ใช้บริการเป็นที่พอใจตามที่คาดหวังไว้ก็จะกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ใช้บริการไม่พอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก และอาจจะเกิดปัญหาข้อร้องเรียนมากมาย จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสนามบิน ดังนั้นคุณภาพการให้บริการจะส่งผลต่อความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานนครพนมในอนาคตได้ (กิตติคุณ วงศ์ไชยวณิชย์, 2562)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์และอภิปรายผลในงานวิจัยครั้งนี้ ได้ชี้ให้เห็นว่าระดับของนโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานการทำอากาศยาน ควรมีนโยบายการเพิ่มขีดศักยภาพด้านคุณภาพการบริการ SERVQUAL เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถนำผลการวิจัยมาพิจารณา เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขและตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการที่เดินทางโดยเครื่องบิน ให้มีความพึงพอใจต่อการบริการ อีกทั้งยังถือเป็นการพัฒนาด้านการบริการและยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบบริหารจัดการสนามบินที่ดี สามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นแรงขับเคลื่อนการพัฒนาการให้บริการระดับภาคพื้นในส่วนบริเวณภายในอาคารผู้โดยสารและภาพลักษณ์ของสนามบิน และเป็นประโยชน์ต่อสังคมต่อไป ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1) ผู้บริหารสายการบินสามารถนำผลวิจัยในแต่ละด้านและรายย่อยมาพิจารณารายละเอียด เป็นพื้นฐานในการวางแผนการจัดการระบบด้านการบริการการทำอากาศยานต่อไป 2) ผู้ให้บริการสามารถนำผลงานวิชาการแต่ละด้านและรายย่อยมาพิจารณารายละเอียดเพื่อเป็นพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- กรมท่าอากาศยาน. (2563). ข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศภายในประเทศ 2020. เรียกใช้เมื่อ 5 มกราคม 2563 จาก <https://www.airports.go.th/th/content/349/3648.html>
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวเดือนกันยายน 2562. เรียกใช้เมื่อ 2 มกราคม 2563 จาก https://www.mots.go.th/download/article/article_20191022143343.pdf
- กิตติคุณ วงศ์ไชยวณิชย์. (2562). คุณภาพการให้บริการของสนามบินเชียงใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทย. เรียกใช้เมื่อ 2 ตุลาคม 2563 จาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-5-14_1602746938.pdf
- โชติจันทร์ พัฒนศร. (2560). แนวทางการพัฒนาศักยภาพสนามบินดอนเมืองตามมาตรฐานสนามบินนานาชาติสากล. ใน สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน. สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: พรอพเพอร์ตีพรีนซ์.
- แผนพัฒนาสถิติจังหวัดนครพนม. (2557). ศักยภาพและประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาลำปางจังหวัดนครพนม. (พิมพ์ครั้งที่ 1). นครพนม: สำนักงานสถิติจังหวัดนครพนม.
- วิชชุดา คัมภีร์เวช. (2556). ความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อการจัดการสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วินารัตน์ ภูวพัฒน์ชัยกิจ. (2559). คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานจังหวัดนครพนม. (2562). แผนพัฒนาจังหวัดนครพนม 2561 - 2565 ทบทวนปี 2564. เรียกใช้เมื่อ 2 มกราคม 2563 จาก http://www2.nakhonphanom.go.th/files/com_news_struct/2020-01_378aeea6a87766d.pdf