

การวิเคราะห์ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทย

The Analysis of Service Quality Indicators for Airports in Thailand

อนุสรณ์ โพธิ์แก่นแก้ว¹ อัสวิน แสงพิกุล²
Anusorn Phokankaew, Aswin Sangpikul

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทย” เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในบริบทประเทศไทย และ 2) วิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลจากฐานข้อมูลเชิงวิชาการออนไลน์ และใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและสถิติเชิงพรรณนา (ความถี่และร้อยละ) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ในบริบทประเทศไทยนิยมใช้โมเดล SERVQUAL เป็นโมเดลหลักในการประเมินคุณภาพการบริการของสนามบิน ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ reliability, responsiveness, empathy, assurance และ tangibility ในขณะที่งานวิจัยบางเรื่องอาจนำตัวชี้วัดของต่างประเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อประเมินคุณภาพของสนามบินในประเทศไทย เช่น check-in, airport environment, access, arrival services และ airport facilities อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ได้วิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทย เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม โดยจัดหมวดหมู่ของตัวชี้วัดใหม่ ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ reliability, empathy, assurance, responsiveness, tangibility, signage, access/mobility และ arrival services องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการวิชาการและผู้บริหารสนามบินในการประยุกต์ใช้ประโยชน์ต่อไป

คำสำคัญ (keywords): คุณภาพการบริการ; ตัวชี้วัด; สนามบิน

Abstract

For this study, “The Analysis of Service Quality Indicators for Airports in Thailand”, the documentary research. The objectives of this research were to 1) explore past studies about service quality indicators in relation to Thailand and 2) analyze and determine the service quality indicators for airports in Thailand. This research collected data from online academic databases and employed content and descriptive analyses (frequency and percentage).

Based on the study, most studies employed SERVQUAL as the main model (with relevant indicators) to measure service quality indicators for the airports in Thailand. They were the five dimensions: reliability, responsiveness, empathy, assurance and tangibility. There were some studies employing indicators at the international level for measuring

Received: 2024-02-05 Revised: 2024-02-21 Accepted: 2024-02-22

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรธุรกิจการบิน วิทยาลัยการพัฒนและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
Lecturer of Aviation Business, College of Aviation Development and Training, Dhurakij Pundit University,
Bangkok, Thailand. Email: anusorn.pho@dpu.ac.th

² ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต Director of Graduate Program of Tourism Management, Dhurakij Pundit University, Bangkok,
Thailand. E-mail: aswin.sal@dpu.ac.th

the airport service quality in Thailand, for example, check-in, airport environment, access, arrival services and airport facilities. However, this research analyzed and determined the service quality indicators for the airports in Thailand by re-categorizing them into 8 components: reliability, empathy, assurance, responsiveness, tangibility, signage, access/mobility and arrival services. The knowledge from this research will be beneficial to the academic community and airline business.

Keywords: service quality, indicators, airport

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันธุรกิจสายการบินได้กลับมาเติบโตอย่างต่อเนื่องหลังผ่านพ้นวิกฤตโควิด-19 ตามที่ปรากฏเป็นข่าวในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา จากรายงานประจำปี 2566 ของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ตั้งแต่เดือน ม.ค.-ธ.ค. พ.ศ. 2566 สนามบินในการกำกับดูแลทั้ง 6 แห่งของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถรองรับผู้โดยสารรวมทั้งสิ้น 105,925,641 คน เพิ่มขึ้น 68.70% และมีจำนวนเที่ยวบินทั้งสิ้น 667,729 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้น 41.62% จากปีก่อน (บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2567) จากสถานการณ์การเติบโตอย่างต่อเนื่องทั้งจำนวนผู้โดยสารและจำนวนเที่ยวบินที่เพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องพัฒนาสนามบินตามการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพราะสนามบินถือเป็นช่องทางสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศ และถือเป็นประตูด่านหน้าในการต้อนรับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก ดังนั้น ทุกประเทศจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับปริมาณนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคต

หนึ่งในปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของสนามบิน คือ คุณภาพการบริการ ทั้งนี้ แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ หรือ service quality (Sangpikul, 2021: 1-12) เป็นแนวคิดที่ถูกนำมาใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการของสนามบินทั่วโลก โดยประเมินจากความคาดหวังและการรับรู้ของผู้โดยสารในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสนามบิน เช่น การเช็คอินผู้โดยสาร พนักงาน ป้ายแจ้งเที่ยวบิน สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น (สุดา สุวรรณภรณ์, 2561: 114-128) โดยเหตุผลที่สนามบินควรพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง มี 2 ประการ ประการแรก คือ สนามบินที่มีคุณภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศ ย่อมได้รับคำชื่นชมจากผู้โดยสารหรือได้รับรางวัลต่างๆ จากองค์กรภายนอก และทำให้สนามบินสามารถแข่งขันกับสนามบินอื่นๆ ทั่วโลกได้ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารและสายการบินที่มาใช้บริการ และสร้างชื่อเสียงให้แก่ประเทศนั้นๆ ประการที่สอง คือ สนามบินที่มีคุณภาพ สามารถดึงดูดสายการบินต่างชาติให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น นำมาซึ่งรายได้ให้แก่สนามบิน และอาจพัฒนาศักยภาพเพื่อให้เป็นฐานการบินที่สำคัญในระดับภูมิภาค (airport hub) เป็นต้น (สุดา สุวรรณภรณ์, 2561: 114-128; ศรีณย์ ดันสถิตย์, 2565: 65-83)

ทั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ปัจจุบันมีงานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทยอยู่หลายเรื่อง อย่างไรก็ตาม งานวิจัยหลายเรื่องศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทยไม่เหมือนกัน อาจทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความสับสนหรือไม่แน่ใจว่าควรนำความรู้ใดบ้างไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ ทั้งนี้ เพื่อความเข้าใจที่ลึกซึ้งและความชัดเจนในตัวชี้วัดดังกล่าวสำหรับการประเมินคุณภาพของสนามบินในประเทศไทย จึงควรมีการศึกษาวิเคราะห์เพิ่มเติมในเรื่องดังกล่าว อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสนามบินในการประยุกต์ใช้ความรู้ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อสำรวจงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในบริบทประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในบริบทประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย
งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบิน (airport service quality) ในประเด็นต่างๆ ที่สำคัญของสนามบิน เช่น การดำเนินงานภาคพื้นดิน สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบิน ความปลอดภัย และการคมนาคมขนส่งเข้า/ออกสนามบิน เป็นต้น โดยศึกษาจากงานวิจัยในบริบทประเทศไทย เป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร และสำรวจบทความวิจัยฉบับเต็ม (full articles) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่เผยแพร่ในช่วง 15 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2552-2566)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ผู้วิจัยได้สร้างแบบสำรวจข้อมูลขึ้นมา (survey form) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (วิริยา โพธิ์ขวาง และคณะ, 2562: 194-212; อัสวิน แสงพิกุล, 2564: 23-36) และได้ปรับปรุงเนื้อหาเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ทดลองใช้แบบสำรวจนี้กับงานวิจัยจำนวน 3 เรื่อง พบว่าแบบสำรวจนี้สามารถเก็บข้อมูลที่จำเป็นในการวิจัยได้ค่อนข้างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์การวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความวิจัย (article) เช่น ชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์การวิจัย ระเบียบวิธีการวิจัย ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ โดยสืบค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI-Thailand Citation Index) และ Google Scholar และใช้คำสำคัญในการสืบค้น เช่น คุณภาพการบริการและสนามบิน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) เพื่อวิเคราะห์และสรุปประเด็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบิน และใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความถี่และร้อยละ

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทย ในช่วง 15 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2552-2566) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ดังปรากฏในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนงานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทย

สนามบิน	จำนวนงานวิจัย
สนามบินสุวรรณภูมิ	7 (37%)
สนามบินดอนเมือง	5 (26%)
สนามบินอุท๊ะเกา	2 (11%)
สนามบินภูเก็ต	2 (11%)
สนามบินในส่วนภูมิภาคอื่นๆ	3 (15%)
รวม	19 (100%)

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนงานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทยในช่วง 15 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2552-2566) มีทั้งสิ้น 19 เรื่อง งานวิจัยจำนวนมากที่สุด คือ งานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินสุวรรณภูมิจำนวนทั้งสิ้น 7 เรื่อง (ร้อยละ 37) รองลงมา คือ สนามบินดอนเมืองจำนวน 5 เรื่อง (ร้อยละ 26) และสนามบินส่วนภูมิภาคอื่นๆ จำนวน 3 เรื่อง (ร้อยละ 15) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนงานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทย จำแนกตามโมเดลที่นำมาใช้ (model)

ประเภทโมเดล	จำนวนงานวิจัย
โมเดล SERVQUAL (5 ด้าน)	8 (42%)
โมเดลที่คล้ายคลึงกับ SERVQUAL (6 ด้าน)	1 (5%)
โมเดลอื่นๆ หรือ โมเดลดัดแปลง (3-8 ด้าน)	10 (53%)
รวม	19 (100%)

จากตารางที่ 2 พบว่า งานวิจัยจำนวนมากที่สุดที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการ จำแนกตามโมเดลที่นำมาใช้ (model) คือ งานวิจัยที่ใช้โมเดลอื่นๆ หรือโมเดลดัดแปลง (3-8 ด้าน) จำนวน 10 เรื่อง (ร้อยละ 53) รองลงมา คือ โมเดล SERVQUAL (5 ด้าน) จำนวน 8 เรื่อง (ร้อยละ 42) และ โมเดลที่คล้ายคลึงกับ SERVQUAL (6 ด้าน) จำนวน 1 เรื่อง (ร้อยละ 5) ตามลำดับ

ทั้งนี้ข้อสังเกตว่า งานวิจัยที่ใช้โมเดลอื่นๆ หรือโมเดลดัดแปลง (3-8 ด้าน) เป็นงานวิจัยที่มีสัดส่วนมากกว่างานวิจัยที่ใช้ประเภทโมเดลอื่นๆ ที่ศึกษาในประเทศไทย ซึ่งมีตัวชี้วัดอะไรบางอย่างที่แตกต่างกันออกไปจะนำเสนอในตารางที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทย

นักวิจัย	สนามบิน	ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการที่นำมาใช้
พัชชลัยย์ อนุไชยวงศ์ และคณะ (2564); ปิณณธร เสกสรรค์ และคณะ (2565)	สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง	reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibility (โมเดล SERVQUAL)
ประกาศิต รักษาแก้ว และไพฑูรย์ มนต์พานทอง (2561)	สนามบินภูเก็ต	reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangibility, and safety & security (โมเดล SERVQUAL + safety)
กรรณภัทร กันแก้ว (2561)	สนามบินดอนเมือง	servicescapes, staff, and services (โมเดลดัดแปลง)
ปัญชนิตรา ศรีทองธรรม และจันทร์แรม เรือนแป้น (2554)	สนามบินสุวรรณภูมิ	services, personnel, environment, security and location (โมเดลดัดแปลง)

นักวิจัย	สนามบิน	ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการที่นำมาใช้
Kratudnak & Tippayawong (2018)	สนามบินในส่วนภูมิภาค	check-in, security, convenience, facilities, mobility (โมเดลดัดแปลง)
ธีรพันธ์ สงวนวงศ์, ณัฐพรพรรณ อุตมา, ภูมิพัฒน์ พงศ์พฤตมิกุล (2563); ศรีณย์ ต้นสกลิต (2565)	สนามบินนานาชาติใน ประเทศไทย สนามบินอุตะเภา	access, check-in, passport control, security, finding your way, airport facilities, airport environment (โมเดลดัดแปลง)
Chonsalasin, Jomnonkwao, & Ratanavaraha (2021)	สนามบินใน 4 ภูมิภาค ของไทย	security, check-in, wayfinding, airport environment, access, arrival services, and airport facilities (โมเดลดัดแปลง)
เฉลิมชัย ชุตติปัญญบุตร และ ณัฐพันธ์ เขจรนนทน (2556)	สนามบินในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	communication, creditability, access, security, reliability, understanding of customers, responsiveness, courtesy, tangibility (โมเดลดัดแปลง)

ตารางที่ 3 วิเคราะห์ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทย พบว่า นักวิชาการชาวไทยยังคงใช้โมเดล SERVQUAL ในการประเมินคุณภาพการบริการของสนามบิน เช่น พัชชลัยย์ อนุไชยวงศ์ และคณะ (2564: 134-145) และปณณธร เสกสรรค์ และคณะ (2565: 16-28) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibility ในขณะที่ ประกาศิต รักษาแก้ว และไพฑูรย์ มนต์พานทอง (2561: 33-44) ได้ใช้โมเดล SERVQUAL 5 ด้าน และเพิ่มอีก 1 ด้าน คือ safety รวมเป็น 6 ด้าน

นอกจากโมเดล SERVQUAL แล้ว ยังมีนักวิชาการชาวไทยอีกหลายท่านยังได้นำโมเดลดัดแปลงหรือโมเดลอื่นๆ ของต่างประเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อประเมินคุณภาพของสนามบินในประเทศไทย โดยมีตั้งแต่ 3 องค์ประกอบ เช่น กรรณภัทร กันแก้ว (2561) หรือ 5 องค์ประกอบ เช่น Kratudnak & Tippayawong (2018: 1773-1782) และ ปัญช์ชนิตรา ศรีทองธรรม และจันทร์แรม เรือนแป้น (2554: 153-168) หรือ 7 องค์ประกอบ เช่น Chonsalasin, Jomnonkwao, & Ratanavaraha (2021: 342-352) และ 9 องค์ประกอบ เช่น เฉลิมชัย ชุตติปัญญบุตร และ ณัฐพันธ์ เขจรนนทน (2556: 15-26)

จากผลการวิจัยในตารางที่ 3 สะท้อนให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทย นักวิชาการไม่ได้จำกัดการใช้เฉพาะโมเดล SERVQUAL เท่านั้น แต่ยังได้นำโมเดลดัดแปลงอื่นๆ มาใช้ประเมินคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทยเช่นกัน โดยงานวิจัยบางเรื่องอาจใช้ 3 องค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ จนถึง 9 องค์ประกอบมากที่สุด ดังผลการวิจัยในตารางที่ 3

สำหรับตารางที่ 4 จะวิเคราะห์คุณลักษณะของตัวชี้วัดที่นักวิชาการได้นำมาใช้เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของสนามบินในมุมมองที่มีรายละเอียดมากขึ้นจากตารางที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 โดยจะจัดหมวดหมู่ใหม่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของตัวชี้วัดหลายตัวที่คล้ายคลึงกับโมเดล SERVQUAL เพื่อการนำไปประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 4 แสดงรายละเอียดของตัวชี้วัดและการจัดหมวดหมู่ของตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบิน

ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการ (indicators)	คุณลักษณะของคุณภาพการบริการ (attributes)	หมายเหตุ
1. Reliability	- Airport operations for aircraft services such as aircraft landing, taxiing, and parking - Airport operations for passenger services such as terminal management, ground handling services - Compliance with airfield safety requirements - Equipment maintenance - Provision of correct /reliable information - Professional services of airport staff - Knowledge of airport staff - Security inspection procedure - On-time departure of flights - Clarity of broadcasting system - Accuracy of flight information board	-
2. Empathy	- Sufficiency of airport facilities - Special services for passengers (e.g. elderly, disable persons) - Facilities location - Availability of food and beverage services and shops - Availability of ATM/Exchange - Convenience of public transportation - Availability of luggage carts	-

ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการ (indicators)	คุณลักษณะของคุณภาพการบริการ (attributes)	หมายเหตุ
	- Availability of business/executive lounges	
3. Assurance	- Cleanliness of airport facilities - Airfield safety and security - Passenger safety and security - Check-in and baggage delivery service - Knowledge and competence of airport staff - Competence of aviation personnel - Efficiency of check-in management - Courtesy and helpfulness of airport staff - Availability of internet access and Wi-Fi	(including check-in, safety & security)
4. Responsiveness	- Prompt assistance to passengers - Quick ground handling services (e.g. check-in, passport control services, luggage delivery) - Passenger information services	-
5. Tangibility	- Airport environment & design - Airfield layout - Aircraft landing & parking - Appearance of airport equipment & facilities - Appearance of airport staff - Thermal comfort	(including servicescapes)
6. Signage	- Sufficiency of flight board display - Clarity of flight information - Airport sign information	-
7. Access/Mobility	- Ground transportation to/from airport - Walking distance inside the terminal	-

ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการ (indicators)	คุณลักษณะของคุณภาพการบริการ (attributes)	หมายเหตุ
	- Connecting services within and outside airport - Parking facilities - Ease of connection with other flights	
8. Arrival services	- Arrival passport and visa inspection - Speed of luggage delivery services - Customs inspection	-

ตารางที่ 4 แสดงรายละเอียดของตัวชี้วัดและการจัดหมวดหมู่ของตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบิน โดยวิเคราะห์เพิ่มเติมจากตารางที่ 3 ซึ่งได้แสดงตัวชี้วัดจำนวนมากจากงานวิจัยหลายเรื่อง อย่างไรก็ตาม หากวิเคราะห์ในรายละเอียด จะพบว่า ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินที่นักวิจัยได้นำมาใช้ในตารางที่ 3 หลายตัวชี้วัดมีความคล้ายคลึงกันหรือซ้ำซ้อนกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจะจัดหมวดหมู่ตัวชี้วัดเหล่านั้นใหม่ (re-categorizing) ตามองค์ประกอบ 5 ด้านของโมเดล SERVQUAL ก่อน ซึ่งได้แก่ reliability, empathy, assurance, responsiveness และ tangibility (ข้อ 1-5) และจะแยกตัวชี้วัดที่มีลักษณะเฉพาะออกต่างหากได้อีก 3 ตัวชี้วัด (ข้อ 6 - 8) ได้แก่ signage, access/mobility และ arrival services ดังแสดงในตารางที่ 4

ตัวอย่างเช่น ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินบางตัว เช่น พนักงาน (staff) ระบบการทำงานของสนามบิน หรือตารางเวลาการบิน จะจัดอยู่ในหมวดหมู่ของ reliability ในส่วนของ empathy ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้เพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนและความต้องการของผู้โดยสาร สำหรับ assurance จะรวมด้านการเช็คอิน ความสะอาดของสนามบิน ความปลอดภัย และพนักงาน ในขณะที่ responsiveness จะเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือผู้โดยสาร การตรวจคนเข้าเมือง การจัดการกระเป๋าและสัมภาระ เป็นต้น สำหรับ tangibility จะรวมด้านภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อมของสนามบิน และลานจอดเครื่องบิน เป็นต้น

นอกจากการจัดหมวดหมู่ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินที่คล้ายคลึงกันกับโมเดล SERVQUAL ทั้ง 5 ด้านแล้ว ตัวชี้วัดอื่นๆ ที่แยกออกมาต่างหากจาก SERVQUAL ได้แก่ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ signage ซึ่งเกี่ยวข้องกับการป้ายต่างๆภายในสนามบิน ส่วน access/mobility เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการคมนาคมขนส่งทั้งภายในสนามบินและภายนอกสนามบิน สำหรับ Arrival services จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินการโดยผู้โดยสารขาเข้าทั้งหมด เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป หากวิเคราะห์ในรายละเอียดของตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินในตารางที่ 4 พบว่า เมื่อมีการจัดหมวดหมู่ใหม่ของตัวชี้วัดที่คล้ายคลึงกันหรือซ้ำซ้อนอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ส่วนตัวชี้วัดตัวไหนที่มีลักษณะเฉพาะและแตกต่างจากโมเดล SERVQUAL จะถูกแยกออกมาต่างหาก ในท้ายที่สุดจะได้ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินที่เหมาะสม จำนวน 8 ตัวชี้วัดหลัก (องค์ประกอบหลัก) ได้แก่ reliability, empathy, assurance, responsiveness, tangibility, signage, access/mobility และ arrival services ทั้งนี้ ผลการวิจัยในตารางที่ 4 ผู้บริหารสนามบิน อาจนำไปประยุกต์ใช้เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทยได้ตามความเหมาะสม

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 ที่พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ในบริบทประเทศไทยนิยมใช้โมเดล SERVQUAL เป็นโมเดลหลักในการประเมินคุณภาพการบริการของสนามบิน ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ reliability, responsiveness, empathy, assurance และ tangibility ในขณะที่งานวิจัยบางเรื่องอาจนำตัวชี้วัดของต่างประเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อประเมินคุณภาพของสนามบินในประเทศไทย เช่น check-in, airport environment, access, arrival services และ airport facilities ทั้งนี้ข้อค้นพบดังกล่าว แสดงให้เห็นว่านักวิชาการชาวไทยได้นำตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินที่แตกต่างกันบ้างมาใช้ เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทย เหตุผลที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะว่า ที่ผ่านมานักวิชาการต่างประเทศหลายท่านได้วิพากษ์วิจารณ์จุดอ่อนของโมเดล SERVQUAL ในประเด็นที่ว่า โมเดล SERVQUAL ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาครั้งแรกจากธุรกิจด้านการเงินและการสื่อสาร อาจทำให้ตัวชี้วัดของโมเดล SERVQUAL ไม่ครอบคลุมการประเมินคุณภาพการบริการในบางธุรกิจ เช่น โรงแรม สายการบิน หรือสนามบิน (Olorunniwo, Hsu, & Udo, 2003: 57-76) ในขณะที่ นักวิชาการบางท่านวิจารณ์ว่า โมเดล SERVQUAL ขาดความเฉพาะเจาะจง (specific measurements) ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถวัดคุณภาพการบริการของสนามบินที่มีระบบงานที่ซับซ้อนได้ (Wu & Ko, 2013: 218-244) ด้วยเหตุเช่นนี้ จึงอาจทำให้นักวิชาการหลายท่าน รวมทั้งนักวิชาการชาวไทยได้ดัดแปลงตัวชี้วัดคุณภาพการบริการ หรือเพิ่มตัวชี้วัดที่เหมาะสมกว่า เพื่อนำมาประเมินคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทย

สำหรับผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 หากวิเคราะห์ในรายละเอียดของตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินที่แตกต่างกันอยู่บ้าง พบว่า เมื่อมีการจัดหมวดหมู่ใหม่ของตัวชี้วัดที่คล้ายคลึงกันหรือซ้ำซ้อนให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน ส่วนตัวชี้วัดตัวไหนที่มีลักษณะเฉพาะและแตกต่างจากโมเดล SERVQUAL จะถูกแยกออกมาต่างหาก โดยผลลัพธ์ในขั้นตอนสุดท้ายจะได้ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินที่เหมาะสมจำนวน 8 ตัวชี้วัดหลัก (องค์ประกอบหลัก) ได้แก่ reliability, empathy, assurance, responsiveness, tangibility, signage, access/mobility และ arrival services ทั้งนี้ ผลการวิจัยในส่วนนี้ ได้บูรณาการองค์ความรู้จากงานวิจัยที่มีอยู่ เช่น เกลิมชัย ชูติปัญญบุตร และ ญัฐพันธ์ เจริญนันทน์ (2556: 15-26) Kratudnak & Tippayawong (2018: 1773-1782) และ Chonsalasin, Jomnonkwao, & Ratanavaraha (2021: 342-352) จนสุดท้ายสังเคราะห์ได้ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินที่เหมาะสม จำนวน 8 ตัวชี้วัดหลักดังกล่าวข้างต้น โดยผู้บริหารสนามบินอาจนำไปประยุกต์ใช้เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทยได้ตามความเหมาะสม

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

1. งานวิจัยนี้ทำให้เข้าใจสาเหตุที่นักวิจัยชาวไทยใช้โมเดลต่างๆ ในการประเมินคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทยที่แตกต่างกันบ้าง เนื่องจากตัวชี้วัดบางตัวมีความเหมาะสมกับบริบทการประเมินของสนามบินมากกว่าโมเดล SERVQUAL

2. งานวิจัยนี้ยังช่วยขยายความรู้และความเข้าใจในประเด็นเรื่องความเหมือนและความแตกต่างของตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินทั้งโมเดล SERVQUAL และโมเดลดัดแปลงอื่นๆ และได้สรุปภาพรวมของตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสนามบินที่เหมาะสมในบริบทประเทศไทยออกเป็น 8 ด้าน ตามผลการวิจัยในตารางที่ 4

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

นักวิชาการและผู้บริหารสนามบิน อาจนำความรู้ที่ได้รับจากงานวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของสนามบินได้ตามความเหมาะสม หรือตามวัตถุประสงค์/ขอบเขตของงานวิจัย หากเป็นสนามบินใหญ่ระดับนานาชาติ ผู้บริหารอาจนำตัวชี้วัดส่วนใหญ่ไปประยุกต์ใช้เพื่อประเมินและสะท้อนคุณภาพการบริการของสนามบิน เพื่อพัฒนาศักยภาพสนามบินในประเทศไทยให้มีมาตรฐานเทียบเท่ากับสนามบินระดับโลก ในขณะที่สนามบินขนาดเล็กในส่วนภูมิภาค อาจประยุกต์ใช้ตัวชี้วัดบางตัวที่เหมาะสมกับขนาดของสนามบิน เพื่อได้ข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้โดยสาร เพื่อการปรับปรุงและการพัฒนาสนามบินต่อไป

นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังพบว่าสนามบินสำคัญของประเทศอีกหลายแห่งยังไม่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสนามบิน เช่น สนามบินจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย กระบี่ สมุย และสนามบินอื่นๆ ดังนั้น ผลการวิจัยในครั้งนี้ จะช่วยให้นักวิชาการสามารถนำตัวชี้วัดต่างๆ ที่นำเสนอไปประยุกต์ใช้ได้กับงานวิจัยในอนาคต เพื่อพัฒนาคุณภาพของสนามบินในประเทศไทยต่อไป

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

นักวิจัยอาจนำองค์ความรู้จากงานวิจัยในครั้งนี้ไปศึกษาเพิ่มเติมในงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของสนามบินในประเทศไทย รวมทั้งอาจศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างผู้โดยสารชาวไทยกับชาวต่างประเทศ เพื่อการพัฒนาสนามบินในประเทศไทยต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรรณภัทร กันแก้ว. (2561). **คุณภาพการบริการท่าอากาศยานดอนเมือง (รายงานการวิจัย)**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- เฉลิมชัย ชุตินิพนธ์ และณัฐพันธ์ เขจรนนทน. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเชิงกลยุทธ์ของท่าอากาศยาน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**. 9(2): 15-26.
- ธีรพันธ์ สงวนวงศ์ ธีรพรพรรณ อุตมา และภูมิพัฒน์ พงศ์ฤทธิกุล. (เมษายน-มิถุนายน 2563). อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจลูกค้า สำหรับท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย. **วารสารสุทธิปริทัศน์**. 34(110): 241-255.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2567). **สถิติขนส่งทางอากาศ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://investor-th.airportthai.co.th/?fbclid=IwAR3UVLnWTb1yapP_p9rJrFVNE6deJhV7ltEdtkNpdLaXWu6al4vtYWMmxA สืบค้นเมื่อ 31 มกราคม 2567.
- ประกาศิต รักษาแก้ว และไพฑูรย์ มนต์พานทอง. (ตุลาคม-ธันวาคม 2561). คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต. **วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย**. 13(46): 33-44.
- ปัญช์ชนิดรา ศรีทองธรรม และจันทร์แรม เรือนแป้น. (มกราคม-เมษายน 2554). ความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้สายการบินภายในประเทศต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. **วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต**. 7(1): 153-168.

- ปิ่นฉัตร เสกสรรค์ นปภา ภัทรกมลพงษ์ และอรรถพล ม่วงสวัสดิ์. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565). คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. **วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร**. 17(2): 16-28.
- พัชชลัยย์ อนุไชยวงศ์ ธาณี ทุมประเสน มงคล กาสีวงศ์ และเพชร คชรัตน์. (กันยายน 2564). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม จังหวัดนครพนม. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ**. 6(9): 134-145.
- วิริยา โพธิ์ขวาง และคณะ. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562). การเตรียมรายงานวิจัยต้นฉบับและการประเมินคุณภาพงานวิจัยทางการพยาบาลและสาธารณสุข. **วารสารวิทยาลัยบรมราชชนนี นครราชสีมา**. 25(2): 194-212.
- ศรัณย์ ดันสถิต. (กันยายน-ธันวาคม 2565). การประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานอุตรดิตถ์จากความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์. **วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี**. 8(3): 65-83.
- สุดา สุวรรณภิรมย์. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสนามบินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**. 11(2): 114-128.
- อัศวิน แสงพิกุล. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2564). การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในบริบทประเทศไทยกับต่างประเทศ. **วารสารการจัดการสมัยใหม่**. 19(2): 23-36.
- Chonsalasin, D. Jomnonkwao, S. Ratanavaraha, V. (December 2021). Measurement model of passengers' expectations of airport service quality. **International Journal of Transportation Science and Technology**. 10(4): 342-352
- Kratudnak, S. & Tippiyawong, K. (2018). Analysis of Key Factors for Airport Service Quality: A Case Study of Three Regional Airports in Thailand. **Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bandung**. 6-8 March 2018. 1773-1782. Indonesia: IEOM Society International.
- Olorunniwo, F., Hsu, M.K., & Udo, G.J. (March 2003). Operationalizing the service quality construct: The case of the lodging industry. **Services Marketing Quarterly**. 24(4): 57-76.
- Sangpikul, A. (April 2021). Understanding the subjective and objective assessments of spa service quality through e-complaints in Thailand. **Journal of Quality Assurance in Tourism & Hospitality**. Advance online publication. DOI: 10.1080/1528008X.2021.1891598.
- Wu, H. C. & Ko, Y. J. (July 2013). Assessment of service quality in the hotel industry. **Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism**. 14(2): 218-244.

