



บทความวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ

พิมพ์ตะวัน วงศ์ขี้ม* และ ธัญญาทิพ พิซิตการคำ

ภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

วิเชียร เกตุสิงห์

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ด้านวัดผลและสถิติการศึกษา

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 06 1979 2699 อีเมล pimtawan.w@gmail.com

DOI: 10.14416/j.bid.2024.04.004

รับเมื่อ 5 ธันวาคม 2566 แก้ไขเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2567 ตอบรับเมื่อ 24 มีนาคม 2567 เผยแพร่ออนไลน์ 30 เมษายน 2567

© 2024 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ความสามารถของลูกค้ำที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ส่วนความสะดวกในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพอเพียงของบริการ มีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ และน้อยที่สุดได้แก่ การเข้าถึงแหล่งบริการ 2) คุณภาพการให้บริการของห้องรับรองพิเศษในสายการบินภายในประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ำ ส่วนความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การเข้าใจลูกค้ำ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ และน้อยที่สุดได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้ำ 3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่พบความแตกต่างต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ ส่วนรายได้ต่อเดือน พบว่ามีความแตกต่างต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท เมื่อวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า 4) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้ำ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ำ และการเข้าใจลูกค้ำ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การใช้บริการ คุณภาพ ห้องรับรองพิเศษ สายการบินภายในประเทศ



Research Article

The Relationship Between Service Quality and Satisfaction in Using Lounge Services of Domestic Airlines

Pimtawan Wongsim* and Thanyathip Pichitkarnkar

Industrial Business and Human Resource Development . King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand.

Wichien Ketsingha

The Secretariat of the Council of Education Measurement, Dusit District, Bangkok.

*Corresponding Author, Tel. 06 1979 2699, E-mail: pimtawan.w@gmail.com

DOI: 10.14416/j.bid.2024.04.004

Received 5 December 2023; Revised 13 February 2024; Accepted 24 March 2024; Published online: 30 April 2024

© 2024 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the satisfaction of using the lounges of domestic airlines, 2) to study the service quality of the lounges of domestic airlines, 3) to compare the satisfaction of using lounges of domestic airlines classified according to different personal factors and 4) to study the relationship of service quality with satisfaction with lounge usage of domestic airlines. The research instruments are questionnaires and statistics used in the research, consisting of frequency, percentage, means, standard deviation, one-way ANOVA and multiple regression analysis. The results of the study found that 1) passengers were satisfied with the use of lounges of domestic airlines at the highest level, with the highest-level being affordability, secondary accommodation, and availability, respectively, and the lowest level being accessibility. 2) The service quality of the lounges in domestic airlines was at the highest level, with the highest-level being assurance, secondary reliability, empathy, and tangibles, respectively, and the lowest level was responsiveness. 3) the personal factors include age, status, education level, and occupation. There was no difference in satisfaction in using lounge services of domestic airlines. For the incomes, it was found that there was a statistically significant difference in satisfaction in using lounge services of domestic airlines at the level of 0.05, with respondents with incomes of 20,001 - 30,000 baht more than respondents with incomes of less than 20,000 baht. When analyzing the multiple regressions, it was found that 4) the hypothesis test results showed that the service quality consisted of tangibility, responsiveness, assurance, and empathy influence domestic airline lounge satisfaction with a statistically significant level of 0.05.

Keywords: Satisfaction, Service, Quality, Lounges, Domestic Airline

Please cite this article: Wongsim, P., & Pichitkarnkar, T. (2024). The Relationship Between Service Quality and Satisfaction in Using Lounge Services of Domestic Airlines. *Journal of Business and Industrial Development*, 4(1), 47-62.

1. บทนำ

เนื่องจากธุรกิจการบินในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง องค์กรธุรกิจสายการบินทั่วโลกพยายามสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น กลยุทธ์ด้านราคา กลยุทธ์การตลาดพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่ และสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น แต่กลยุทธ์ที่กล่าวมานั้นองค์กรธุรกิจสายการบินสามารถเลียนแบบและพัฒนาตนเองให้ไปเทียบทันคู่แข่งได้ แต่มีอยู่สิ่งหนึ่งที่องค์กรต่าง ๆ ไม่สามารถลอกเลียนกันได้ คือ การบริการที่ดีเลิศ (Service Excellence) จากบุคลากรหรือพนักงานที่เป็นผู้ให้บริการ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรธุรกิจการบินจะต้องสร้างกลยุทธ์การให้บริการที่ดีเลิศ เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งส่งผลเกี่ยวข้องกับการทำกำไรให้แก่องค์กร นอกจากนี้การบริการที่ดีเลิศจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสาร ซึ่งเป็นส่วนช่วยให้องค์กรสามารถเก็บรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ ส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันมีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น บางรายใช้กลยุทธ์การให้บริการห้องรับรองผู้โดยสารของสายการบิน โดยที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อสร้างบรรยากาศที่สงบเงียบผ่อนคลาย และช่วยให้ผู้โดยสารได้พักผ่อนก่อนถึงเวลาออกเดินทางของเที่ยวบิน เพื่อให้ผู้โดยสารอื่น ๆ ได้รับประสบการณ์ที่น่าประทับใจ และพึงพอใจจากการใช้บริการห้องรับรองผู้โดยสาร

ทั้งนี้จากกล่าวได้ว่าการให้บริการที่ต้องได้รับความร่วมมือของท่าอากาศยานที่ต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นหลัก เพราะสายการบินมีความจำเป็นจะต้องจัดเตรียมไว้เพื่อรองรับผู้ให้บริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งต้องมีความรวดเร็ว ต้องมีความสะดวก ต้องมีความสบาย และต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ สร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองพิเศษด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้ยังมีความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นอย่างยิ่ง สายการบินในประเทศไทยควรปรับปรุงภายในห้องรับรองให้มีความเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการห้องรับรอง ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าไม่เฉพาะภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจเท่านั้น ทุกห้องจำเป็นต้องมองเห็น และสร้างความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้แก่ผู้โดยสารอย่างทั่วถึงที่สุดอีกด้วย [1]

สำหรับปัญหาของห้องรับรองพิเศษที่พบในปัจจุบัน คือ สิทธิพิเศษในการเข้าใช้บริการที่กำหนดให้ผู้ให้บริการต้องเป็นสมาชิกของพันธมิตรของสายการบินนั้น ๆ รวมถึงการบริการอาหาร และเครื่องดื่มที่มีความหลากหลายน้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าใช้บริการ เช่น เก้าอี้ ห้องน้ำ เป็นต้น หรือการให้บริการของพนักงานภายในห้องรับรองพิเศษที่ดูแล และให้บริการไม่ทั่วถึง [1] ดังนั้น การศึกษาคุณภาพการให้บริการเพื่อนำไปสู่การพัฒนาแบบของห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ ที่ยังจำเป็นต้องพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการห้องรับรองพิเศษต่อไปในอนาคต

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ

1.1.2 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ



1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

1.1.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ

1.2 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ มีขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

1.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

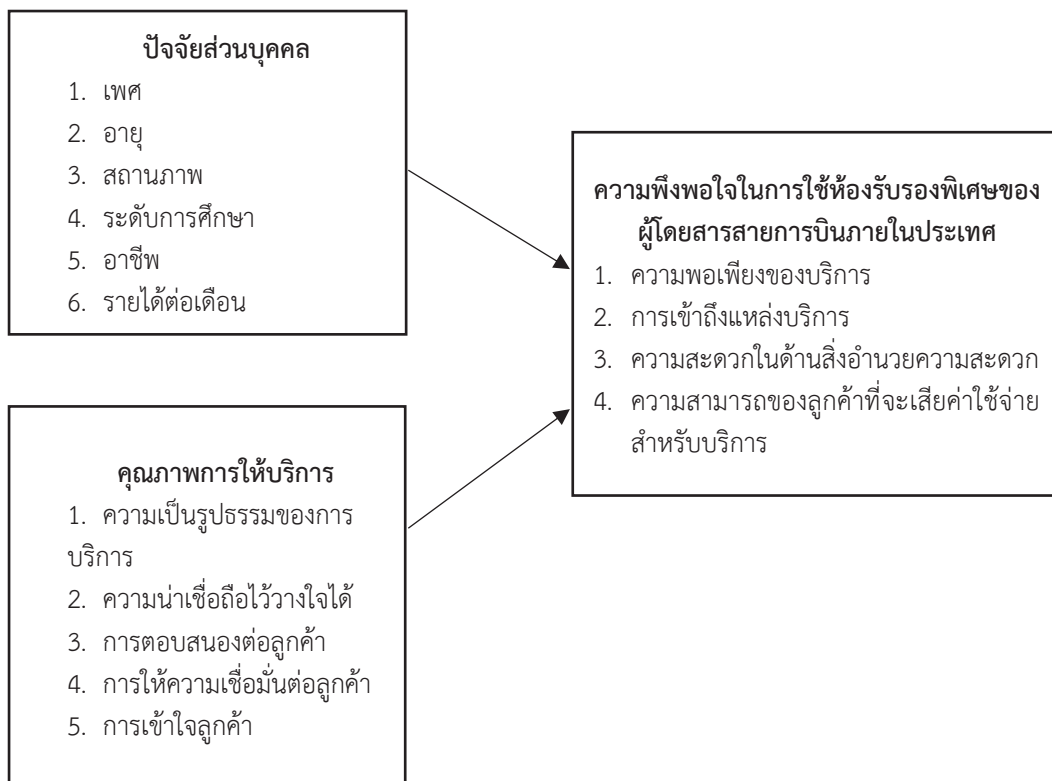
1.2.2 คุณภาพการให้บริการของห้องรับรองพิเศษในสายการบินภายในประเทศ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการเข้าใจลูกค้า

1.2.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ ได้แก่ ด้านความพอเพียงของบริการ ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ ด้านความสะดวกในสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

1.2.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่เข้าใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด ดังนั้นจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Cochran [2] คำนวณจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 385 คน โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

1.2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ขั้นตอนในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

2.1.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการวิจัย

2.1.2 นิยามตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่าง ๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

2.1.3 นำนิยามตัวแปรที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และตรงกับนิยามของตัวแปรทั้งหมดที่จะใช้ในการดำเนินการวัดผล

2.1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยมีผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

2.1.5 นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยทดลอง (Try Out) จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's



Alpha) โดยค่าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.8 ขึ้นไป [3] จะถือว่าแบบสอบถามสามารถใช้ในการเก็บข้อมูลได้ หากพบว่าค่าความเชื่อมั่นไม่ถึง 0.8 ผู้วิจัยจะทำการเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการปรับปรุงเครื่องมือต่อไป ในการทดลองใช้พบว่าได้ค่าความเชื่อมั่น 0.81 แสดงว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูง สามารถนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ต้องปรับปรุงแก้ไข

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องรับรองพิเศษในสายการบินภายในประเทศ

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม โดยการส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ และคิวอาร์โค้ดสำหรับเข้าตอบแบบสอบถามออนไลน์ ดำเนินการเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการห้องรับรองพิเศษในช่วงระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 385 คน และตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

2.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3. ผลการวิจัย

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการห้องรับรองพิเศษสายการบินภายในประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 อายุส่วนมากอยู่ที่ 20–29 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 สถานภาพสมรส จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001–30,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของห้องรับรองพิเศษในสายการบินภายในประเทศ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของห้องรับรองพิเศษในสายการบินภายในประเทศโดยรวมและรายด้านโดยรวม

คุณภาพการให้บริการของห้องรับรองพิเศษในสายการบินภายในประเทศ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.37	0.70	มากที่สุด
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.38	0.70	มากที่สุด
3. การตอบสนองต่อลูกค้า	4.33	0.75	มากที่สุด
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.39	0.69	มากที่สุด
5. การเข้าใจลูกค้า	4.38	0.73	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.37	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของห้องรับรองพิเศษในสายการบินภายในประเทศ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การเข้าใจลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และน้อยที่สุด คือ การตอบสนองต่อลูกค้า ตามลำดับ

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศโดยรวมและรายด้านโดยรวม

ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
1. ด้านความพอใจของบริการ	4.36	0.71	มากที่สุด
2. ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ	4.35	0.75	มากที่สุด
3. ด้านความสะดวกในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.67	มากที่สุด
4. ด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ	4.42	0.90	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.44	0.89	มากที่สุด



จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสามารถของลูกค้ำที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพอเพียงของบริการ และน้อยที่สุด คือ ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ ตามลำดับ

3.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	แปลผล
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	5.517	5	1.103	1.426	.053	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	122.069	379	.322			
	รวม	127.586	384				
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.798	2	.899	2.730	.066	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	125.788	382	.329			
	รวม	127.586	384				
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	.656	2	.328	.987	.374	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	126.930	382	.332			
	รวม	127.586	384				
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2.915	4	.729	2.222	.066	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	124.671	380	.328			
	รวม	127.586	384				
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	3.425	3	1.142	3.504	.016*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	124.161	381	.326			
	รวม	127.586	384				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศไม่แตกต่างกัน

3.5 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศแตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (บาท)	ค่าเฉลี่ย	รายได้ต่อเดือน (บาท)			
		ต่ำกว่า 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20,000	4.18	4.18	4.44	4.40	4.29
20,001 - 30,000	4.44	-	0.25*	0.21	0.10
30,001 - 40,000	4.40	-	-	0.03	0.15
40,001 ขึ้นไป	4.29	-	-	-	0.11

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้วยวิธีการ Scheffe พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท



3.6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศภาพรวม โดยวิธี Multicollinearity

ความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.253	4.253
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.198	5.048
การตอบสนองต่อลูกค้า	0.186	5.380
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.178	5.623
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.205	4.880

จากตาราง 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศเพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบค่า Tolerance และค่า VIF ของตัวแปรพยากรณ์ พบว่าค่า Tolerance ของตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.178–0.253 และค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 4.253–5.623 เป็นไปตามเกณฑ์ของ Hair et al. [4] ที่กำหนดให้ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.01 และ ค่า VIF ที่ไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวแปรไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วมหรือภาวะร่วมเส้นตรงพหุ จะเห็นได้ว่าตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวแปรเป็นตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์ถดถอย

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศภาพรวม โดยวิธี Enter

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	0.196	0.099		1.970	0.050*
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.171	0.044	0.166	3.919	0.000*
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.039	0.045	0.040	0.870	0.385

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศภาพรวม โดยวิธี Enter (ต่อ)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การตอบสนองต่อลูกค้า	0.233	0.042	0.263	5.521	0.000*
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.219	0.049	0.218	4.488	0.000*
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.286	0.044	0.293	6.466	0.000*
R=0.917 R Square=0.841 Adjusted R Square=0.838 F=399.445 Sig=0.000 *=.050					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจได้ร้อยละ 83.8 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = 0.196 + (0.171) X1 + (0.233) X3 + (0.219) X4 + (0.286) X5$$

โดยที่ Y คือ ความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ
X 1 คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
X 3 คือ การตอบสนองต่อลูกค้า
X 4 คือ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
X 5 คือ การเข้าใจลูกค้า

ดังนั้น จึงนำตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติไปคำนวณสมการถดถอยในรูปแบบ Stepwise ดังตารางที่ 7



ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศภาพรวม โดยวิธี Stepwise

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	0.202	0.099		2.040	0.042
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.183	0.041	0.177	4.405	0.000
การตอบสนองต่อลูกค้า	0.238	0.042	0.268	5.686	0.000
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.236	0.045	0.235	5.253	0.000
การเข้าใจลูกค้า	0.290	0.044	0.298	6.625	0.000
R=0.917 R Square=0.840 Adjusted R Square=0.838 F=499.424 Sig=0.000					

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจได้ร้อยละ 83.8 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบได้ ดังนี้

สมการในรูปแบบของคะแนนดิบ คือ $Y' = 0.202 + (0.183)X_1 + (0.238)X_2 + (0.236)X_3 + (0.290)X_4$

สมการในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน คือ $Z' = (0.177)Z_1 + (0.268)Z_2 + (0.235)Z_3 + (0.298)Z_4$

เมื่อ Y' และ Z' คือ คะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานของตัวแปรความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ ตามลำดับ

X_1 และ Z_1 คือ คะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานของตัวแปรความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ

X_2 และ Z_2 คือ คะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานของตัวแปรการตอบสนองต่อลูกค้าตามลำดับ

X_3 และ Z_3 คือ คะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานของตัวแปรการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าตามลำดับ

X_4 และ Z_4 คือ คะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานของตัวแปรการเข้าใจลูกค้าตามลำดับ

4. อภิปรายผลและสรุป

4.1 การอภิปรายและสรุป

4.1.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเห็นด้วยมากที่สุดว่าด้านความพอเพียงของบริการ ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ ด้านความสามารถของลูกค้ำที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ และด้านความสะดวกในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้โดยสารได้รับบริการอย่างทั่วถึง ไม่ต้องรอนาน พนักงานสามารถตอบสนองการบริการได้อย่างรวดเร็ว มีการให้ข้อมูลและบริการที่ตรงต่อเวลา มีการแข่งขันที่หากมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น การเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ภายในห้องรับรองพิเศษ เช่น ห้องน้ำ บริเวณอาหาร และบริเวณเครื่องดื่มมีความเข้าถึงได้ง่าย ไม่สับสน การสื่อสารภายในห้องรับรองพิเศษ เช่น ป้ายบอกทางไปยังบริเวณต่าง ๆ และความสะดวกจากการเดินทางมายังห้องรับรองพิเศษที่ง่าย ไม่สับสน ผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งเมื่อได้เข้ามาใช้บริการภายในห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางสายการบินจัดไว้ให้ เช่น แก้วน้ำ โซฟา อินเทอร์เน็ตไร้สาย เป็นต้น และมีพื้นที่ของห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศที่มีความสะอาด ความสะดวกครบครัน โดยพึงพอใจกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น สามารถยอมรับได้หากมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษ เพื่อแลกกับความสะอาดสบายที่ได้รับ และรู้สึกว่าการใช้จ่ายที่เกิดขึ้น มีความเป็นธรรม เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ โดยสอดคล้องกับ [7] ที่พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4.1.2 ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเห็นด้วยมากที่สุดว่าการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ำ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การเข้าใจลูกค้ำ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการตอบสนองต่อลูกค้ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการ เช่น ข้อมูลเที่ยวบินอย่างต่อเนื่อง สร้างความอุ่นใจให้กับในการใช้บริการ และการให้บริการอย่างมีความจริงใจ พนักงานให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ อาหารและเครื่องดื่มที่ได้รับมีคุณภาพที่ดี ห้องรับรองพิเศษให้บริการอย่างทันสมัย มีจุดบริการลูกค้ำสัมพันธ์ที่สามารถแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานบริการมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน โดยสอดคล้องกับ [7] ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ [6] ที่พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยและปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ และด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และสอดคล้องกับ [10] ที่พบว่า ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีมีความพึงพอใจต่อท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีในด้านของการมีภาพลักษณ์การเป็นท่าอากาศยานนานาชาติโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4.1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน



ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่พบความแตกต่างต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ ส่วนรายได้ต่อเดือน พบว่ามีความแตกต่างต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท

4.1.4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้ห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการเข้าใจลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สายการบินภายในประเทศมีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการ เช่น ข้อมูลเที่ยวบินอย่างต่อเนื่อง พนักงานผู้ให้บริการสามารถสร้างความอุ่นใจให้กับในการใช้บริการ และการให้บริการของห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศมีความจริงใจ มีการจัดลำดับคิวการรับบริการอย่างยุติธรรม ขั้นตอนการได้รับบริการมีความรวดเร็วทันใจ และมีการสื่อสารกับผู้รับบริการผ่านทุกช่องทาง เช่น หน้าแผนก เฟสบุ๊ค ไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้พนักงานบริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสาร พิจารณาถึงการมีมนุษยสัมพันธ์และความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การดูแลอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการให้บริการ ให้ความใส่ใจต่อผู้ใช้บริการโดยไม่ต้องรอร้องขอจากผู้รับบริการ ให้ความสำคัญกับความต้องการอย่างเป็นกันเองเสมือนญาติพี่น้อง และมีการเก็บข้อมูลและมีรูปแบบการรักษาความสัมพันธ์กับระยะยาว เช่น การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/เทศกาลต่าง ๆ โดยสอดคล้องกับ [5] ที่พบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นและด้านการเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารของสายการบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ [6] ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ [7] ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สอดคล้องกับ [8] ที่พบว่า คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมถึงสอดคล้องกับ [9] ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำที่ร้านอาหารในอนาคต

4.2 ข้อเสนอแนะ

4.2.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

4.2.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สายการบินภายในประเทศควรมุ่งเน้นให้พนักงานในห้องรับรองพิเศษแต่งกายสุภาพเรียบร้อย จัดสรรอุปกรณ์สำนักงาน เช่น พื้นที่ให้บริการ โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการให้เพียงพอ จัดสรรสภาพแวดล้อมที่สะอาดสวยงาม การติดป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การแสดงราคา การแสดงสิทธิประโยชน์ของพันธมิตร (Partner) มีความชัดเจน และจัดสรรอุปกรณ์สำนักงาน ให้มีความทันสมัย

4.2.1.2 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ควรมุ่งเน้นการจัดลำดับคิวการรับบริการอย่างยุติธรรม ขั้นตอนการบริการให้มีความรวดเร็วทันใจ และมีการสื่อสารกับผู้รับบริการผ่านทุกช่องทางให้มากขึ้น

4.2.1.3 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ควรมุ่งเน้นให้พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการ เช่น ข้อมูลเที่ยวบินอย่างต่อเนื่อง สร้างความอุ่นใจให้กับในการใช้บริการ และการให้บริการด้วยความจริงใจ

4.2.1.4 ด้านการเข้าใจลูกค้า ควรมุ่งเน้นให้พนักงานบริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสาร พิจารณาถึงการมีมนุษยสัมพันธ์และความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน เช่น การดูแลอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการให้บริการ ให้ความใส่ใจต่อผู้โดยสารโดยไม่ต้องรอร้องขอจากผู้รับบริการ ให้ความสำคัญกับความต้องการอย่างเป็นกันเองเสมือนญาติพี่น้อง และพยายามเก็บข้อมูลและมีรูปแบบการรักษาความสัมพันธ์กับระยะยาว เช่น การมอบของที่ระลึกในโอกาสต่าง ๆ

4.2.1.5 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรมุ่งเน้นเรื่องของการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม บริการที่ทันสมัย มีจุดบริการลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานบริการควรมีความสามารถในการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน

4.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

4.2.2.1 ควรศึกษาเชิงคุณภาพร่วมด้วย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้โดยสาร เพื่อให้ได้ผลการศึกษาจากข้อมูลที่จะเอื้อตและแม่นยำ เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศที่แท้จริง และนำผลไปปรับปรุงต่อไปในอนาคต

4.2.2.2 ควรทำการขยายขอบเขตตัวแปรในการศึกษา เช่น กลยุทธ์ทางการตลาด ความคาดหวังของผู้โดยสาร เพื่อศึกษาในด้านอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารมากขึ้น และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์การให้บริการของห้องรับรองพิเศษของสายการบินภายในประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- [1] Chiabphimai, C., & Nilamai, V. (2019). *Marketing Event Format: Project Case Study MRT Pha Nong conquered TCAS Year 10*. Report from the 7th National Academic Conference “Gastronomy, Hospitality and Culture in ASEAN”. (in Thai).
- [2] Vanichbuncha, K. (2002). *Principles of Statistics* (7thed.). Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- [3] Numsang, T., & Tantrarungroj, T. (2018). Validity and Reliability of the Brief COPE Inventory: Thai bersion. *J Psychiatr Assoc Thailand*, 63(2), 189–198. (in Thai).



- [4] Suphamethakorn, S., & Chanpayom,B. (2020). Operating Environment that Affects the Safety of Warehouse of Cargo & Mail Commercial Department (FZ)’s Employees, Thai Airways International Public Company Limited. *The National Conference on Business Management and Innovation, (n.d.)*, 1114–1123. (in Thai)
- [5] Kulrawang, K. (2022). Service Quality Affecting Passenger Satisfaction of Thai Lion Air. *Journal of Aviation, Travel, and Service, 1(2)*, 47–60. (in Thai).
- [6] Poowapatchaiyakit, W. (2019), *Service Quality Factors Affecting Satisfaction of Thai Customers at Suvarnabhumi International Airport*. [Independent Study Unpublished]. Bangkok University. (in Thai).
- [7] Chantavai, T. (2021). *The Service Quality Affecting User’s Satisfaction in Suvarnabhumi Airport*. Ramkhamhaeng University. (in Thai).
- [8] Boontumma, P. (2020). *Service Quality Affecting the Consumers’ Intention to Select the Medium Size’s Hotel in Muang District Phitsanulok Province*. [Unpublished master’s thesis]. Naresuan University. (in Thai)
- [9] Mensah, Ishmael and Dei Mensah, Rebecca. (2018). Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on University of Cape Coast Campus. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing, 4(1)*, 27–36.
- [10] Chanawutkulkiti, C., Kuangpeng, S., & Pocharee, L. (2018). Factors Related to Perception Quality of Service for Udon Thani International Airport users. *Chophayom Journal, Rajabhat Maha-Sarakham University, 29(2)*. (in Thai).