

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นมาตรการในการป้องกันโรคโควิด – 19 ของผู้ใช้บริการชาว
ไทยต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19
กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติในเขตภาคเหนือ**

**Factors affecting Thai users' confidence in measures to prevent COVID-19 disease
in low-cost airlines. After the COVID-19 situation
Case study of international airports in the northern region**

ธนวิน สุวรรณ

Tanawin Suwan

อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครเชียงใหม่

Lecturer of Business Administration Program, Faculty of Business Administration

North-Chiang Mai University, Thailand

Tel. 064-459-7956 E-mail: Tanawin@northcm.ac.th

(Received: January 20, 2025 ; Revised: February 4, 2025 ; Accepted: February 17, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ระดับความเชื่อมั่น และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นมาตรการในการป้องกันโรคโควิด – 19 ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติในเขตภาคเหนือ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการชาวไทยที่ตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์พหุคูณดอย (Multiple regression) โดยใช้วิธีการแบบ Enter

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว สายการบินที่เลือกใช้บริการ คือ Thai Air Asia โดยใช้บริการสายการบินผ่านท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ และความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในท่าอากาศยาน 1-10 ครั้งต่อปี 2) ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นมาตรการในการป้องกันโรคโควิด – 19 ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อสายการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และ 3) ปัจจัยที่มีผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นมาตรการในการป้องกันโรคโควิด – 19 อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 1 ตัวแปร ได้แก่ สถานภาพ ในขณะที่เดียวกันปัจจัยที่มีผลเชิงลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ รายได้ต่อเดือน

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่น คุณภาพบริการ สายการบินต้นทุนต่ำ

Abstract

The research aims to study 1) general information, 2) confidence levels, and 3) factors affecting confidence in hygiene measures, of Thai users using low-cost airlines After the COVID-19 situation, a case study of international airports in the northern region. The sample group used in the research was 400 Thai users who decided to use low-cost airline services in Thailand. Data were collected using questionnaires. Data were analyzed using descriptive statistics, and multiple regression analysis using the Enter method.

The results of the study found that 1) Most of the informants were male. Under 30 years of age, single, working as a private company employee. Income between 15,001-30,000 baht, bachelor's degree level The purpose of the trip is tourism. The airline selected for service is Thai Air Asia. By using airline services through Chiang Mai International Airport. and the frequency of using low-cost airline services at the airport, 1-10 times per year. 2) The informants' opinions on confidence in hygiene measures of Thai users using low-cost airlines Overall at a high level ($\bar{x} = 3.91$) and 3) factors that have a positive effect on confidence in hygiene measures there is 1 variable that has statistical significance at the 0.01 level, which is status. At the same time, there are factors that have a negative effect. Statistically significant at the 0.01 level includes monthly income.

Keywords: Confidence, Service Quality, Low cost airlines

บทนำ

โรคโควิด-19 หรือโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา คือโรคติดต่อซึ่งเกิดจากไวรัสโคโรนาชนิดที่มีการค้นพบล่าสุด ซึ่งไวรัสและโรคอุบัติใหม่นี้เกิดการระบาดครั้งแรกในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ในเดือนธันวาคม ปี ค.ศ.2019 และมีการแพร่ระบาดต่อเนื่องทั่วโลกเป็นวงกว้าง (World Health Organization Thailand, 2020) องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่เป็น "การระบาดใหญ่" หรือ pandemic หลังจากเชื้อลุกลามไปอย่าง

รวดเร็วในทุกภูมิภาคของโลก ส่วนในประเทศไทยกระทรวงสาธารณสุขประกาศ "โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019" หรือ "โรคโควิด-19" เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2563 (BBC NEWS ไทย, 2020)

ซึ่งการแพร่ระบาดที่ต่อเนื่องของโรคโควิด 19 ได้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน ทั้งทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรการปิดเมืองหรือปิดประเทศ (Lockdown) ที่ทำให้การเดินทางระหว่างประเทศต้องหยุดชะงักและได้สร้างความเสียหายต่อเศรษฐกิจทั่วโลก และหนึ่งในภาคส่วนที่ได้รับผลกระทบโดยตรงนั่นก็คือ อุตสาหกรรมการบิน (Aviation Industry) รวมถึงธุรกิจในช่วงโซ่การให้บริการซึ่งประกอบไปด้วย ได้แก่ ธุรกิจการบิน (Airline Business) ธุรกิจอากาศยาน (Aircraft Business) ธุรกิจการทำอากาศยาน (Airport Business) และธุรกิจบริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศ (Air Navigation Aids Business) เมื่อการเดินทางระหว่างประเทศต้องหยุดชะงักไปเนื่องจากประเทศต่างๆ ดำเนินมาตรการปิดประเทศ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคจากการเดินทาง จึงส่งผลให้หลายสายการบินทั่วโลกต้องยกเลิกเที่ยวบินในเส้นทางระหว่างประเทศร้อยละ 80-90 (ชนกร ณรงค์วานิช, 2563) ซึ่งก็รวมถึงสายการบินของประเทศไทยด้วยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ ก่อนจะมีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ธุรกิจสายการบินในประเทศไทยเป็นธุรกิจที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ จากสถิติปี 2562 มีจำนวนผู้โดยสารรวมทั้งเส้นทางการบินในและต่างประเทศรวม 165 ล้านคน/ปี แบ่งเป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศ 89 ล้านคน/ปี และผู้โดยสารภายในประเทศ 76 ล้านคน/ปี คิดเป็นจำนวนเที่ยวบินประมาณ 1.43 ล้านเที่ยวบิน แบ่งเป็นเส้นทางการบินภายในประเทศ 67 เส้นทางและเส้นทางการบินระหว่างประเทศอีก 382 เส้นทาง และมีเครื่องบินจดทะเบียนในประเทศจำนวน 679 ลำ (ประชาชาติธุรกิจ, 2563) นอกจากนี้ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังส่งผลให้ท่าอากาศยานทุกแห่งของประเทศต้องลดหรือหยุดให้บริการ ดังเช่น ท่าอากาศยานนานาชาติในเขตภาคเหนือของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่และ ท่าอากาศยานนานาชาติแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ เปิดให้บริการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2464 ถือเป็นท่าอากาศยานที่สำคัญ เป็นศูนย์กลางทางการบินของภาคเหนือ สามารถรองรับผู้โดยสารได้สูงสุด 8 ล้านคนต่อปี มีสายการบินที่ให้บริการทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ จากการหยุดให้บริการของท่าอากาศยานเชียงใหม่ดังกล่าว ทุกสายการบินต่างประสบปัญหาผลประกอบการลดลง ซึ่งในปัจจุบัน เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดลดลงและรัฐบาลได้ผ่อนคลยมาตรการการเดินทาง และท่าอากาศยานกลับมาเปิดให้บริการตามปกติ ในวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2564 สายการบินภายในประเทศที่ให้บริการท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ได้แก่ สายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์, สายการบินไทยสมายล์แอร์เวย์, สายการบินไทยแอร์เอเชีย, สายการบินไทยไลอ้อนแอร์, สายการบินนกแอร์, และ สายการบินบางกอกแอร์เวย์ (ท่าอากาศยานไทย, 2564)

ในส่วนของท่านอากาศยานนานาชาติแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ซึ่งเปิดใช้งานอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2535 นั้น พบว่า สถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อการเดินทางทางอากาศยานอย่างหนัก โดยที่ท่านอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จากสถิติเดิมในปี 2562 มีผู้โดยสารไปใช้บริการ จำนวน 2,928,878 คน ส่วนปี 2563 ได้รับผลกระทบทำให้จำนวนผู้โดยสารลดลงเหลือ 1,513,295 คนนั้น และลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยพบว่าตั้งแต่เดือน มกราคม-กันยายน 2564 มีจำนวนผู้โดยสารเหลือเพียง 396,965 คน และสายการบินที่เคยให้บริการในปี 2562 วันละกว่า 5 เที่ยวบิน และปี 2563 จำนวน 47 เที่ยวบินต่อวัน ก็ลดเหลือเพียง 9 เที่ยวบินต่อวัน อย่างไรก็ตาม หลังจากศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระทรวงมหาดไทย ได้ผ่อนปรนมาตรการโดยอนุญาตให้สายการบินกลับมาเปิดเข้า-ออก พื้นที่สีแดงเข้มเฉพาะการเดินทางที่จำเป็นตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2564 ทำให้ปริมาณการเดินทางของผู้โดยสารผ่านท่านอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เพิ่มขึ้น โดยมีสายการบินให้บริการ 5 สายการบิน คือ สายการบินไทยสมายล์แอร์เวย์, สายการบินไทยแอร์เอเชีย, สายการบินนกแอร์, สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์ โดยทำการบินโดยเฉลี่ย 10 เที่ยวบินต่อวัน (เว็บไซต์หนังสือพิมพ์แนวหน้า, 2564)

ด้วยเหตุนี้ ทำให้ทีมผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นมาตรการในการป้องกันโรคโควิด - 19 ของผู้ให้บริการชาวไทยต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ภายหลังจากสถานการณ์โควิด - 19

กรณีศึกษาท่านอากาศยานนานาชาติในเขตภาคเหนือ โดยมุ่งเน้นกรณีศึกษาที่ท่านอากาศยานนานาชาติในเขตภาคเหนือ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาระบบความปลอดภัยด้านสุขอนามัยและเป็นแนวทางในการป้องกันโรคระบาดในอุตสาหกรรมการบินในอนาคต

บทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

Rempel, Holmes & Zanna (1985) ได้กล่าวถึงความเชื่อมั่น หรือความไว้วางใจ (Trust) เป็นความคาดหวังที่พัฒนาขึ้นภายในบุคคล ดังนั้นบุคคลต่าง ๆ จึงมีความแปรผันตามความเชื่อมั่นของเขา ความไว้วางใจในแต่ละบุคคล จะทำให้เกิดปฏิกิริยาซ้ำ ๆ กับผู้ที่เขาไว้วางใจ (Trustor) เพื่อแสดงให้รับรู้ถึงความน่าไว้วางใจความซื่อสัตย์ของผู้บริโภคที่ได้รับความไว้วางใจ (Trustee) ระดับของความไว้วางใจของบุคคลขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล บุคลิกภาพ และพื้นเพของวัฒนธรรมเดิมของบุคคลนั้น ความไว้วางใจค่อนข้างคงที่ และเปลี่ยนแปลงไปเล็กน้อยในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน แต่ความไว้วางใจระหว่างบุคคลยังคงมีความแตกต่างกันไป มีหลายปัจจัยที่สนับสนุนการรับรู้ความไว้วางใจของบุคคล โดยทฤษฎีของความเชื่อมั่นในตราสินค้า (Brand trust) ประกอบด้วย 3 มิติคือความน่าไว้วางใจ (Credibility) ความเมตตากรุณา (Benevolence) และความซื่อสัตย์ (Integrity) และ (Stern,

1997) ได้อธิบายถึงความเชื่อมั่น คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์คือการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า องค์การจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิด เอาใจใส่เพื่อครองใจลูกค้ามีทฤษฎีทั้งสิ้น 5 C ได้แก่ การสื่อสาร ความดูแลและการให้ การให้ข้อมูลมัด การให้ความสะดวกสบายหรือความ สอดคล้อง การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง และการให้ความไว้วางใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Kotler (2000) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคล คนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และ ไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ Lewis, and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึง ระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการ ของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึงการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ และBerry (2000) ได้ให้ความหมาย ของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า และการรับรู้ถึงผลการ ดำเนินงานภายหลังจากการได้การบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว

World Tourism Organization (1996) องค์การการท่องเที่ยวโลก ได้กล่าวถึงความปลอดภัยและ ความมั่นคงเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวจะมีชื่อเสียงและสร้าง ประสิทธิภาพการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพแก่นักท่องเที่ยวได้ ต้องมีรากฐานที่สำคัญมาจากการจัดการ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ดี โดยบุคลากรทุกส่วนต้องให้ความร่วมมือในการสร้างความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้เกิดขึ้นในภาคการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ความปลอดภัยในการ ท่องเที่ยวเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง บางประเทศได้ใช้นโยบายด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยวเป็นจุด แข็งเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวที่ประเทศของตน ความปลอดภัยจึงเป็นปัจจัยที่มีผล ต่อการตัดสินใจก่อนการเดินทางของนักท่องเที่ยว

แนวคิดเกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ

ธีรินทร์ รัตนกัญญะวงศ์ (2556) สายการบินต้นทุนต่ำ เป็นธุรกิจด้านการบินด้วยการลดค่าใช้จ่าย ของการบินที่ไม่จำเป็นออกไป โดยให้บริการเท่าที่จำเป็นเพื่อให้ผู้โดยสารถึงจุดหมายปลายทางเป็น สำคัญ ทำให้สามารถขายตั๋วโดยสารในราคาประหยัดได้อีกทั้งมีการขายตั๋วล่วงหน้าผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถวางแผนจัดการเที่ยวบินได้ง่าย เพื่อลดความเสี่ยงด้านการโดยสารไม่เต็มลำ และมีรูปแบบการดำเนินธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ ดังนี้

รูปแบบการดำเนินธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ

1. การลดต้นทุนในส่วนที่ผู้บริโภคยอมรับได้เมื่อสามารถซื้อสินค้าได้ในราคาที่ถูกลง เช่น การไม่รับคืนเงินค่าตัวเครื่องบิน ไม่มีการสะสมไมล์เน้นบริการขึ้น-ลงจอดที่สนามบินรองซึ่งทำให้มีค่าใช้จ่ายในการลงจอดที่ถูกลง รวมถึงให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเท่านั้น โดยไม่มีการต่อเครื่อง (Point-to-point) ซึ่งช่วยลดต้นทุนในการแยกและขนส่งกระเป๋าสำหรับการต่อเครื่องบินและลดความรับผิดชอบในกรณีที่ผู้โดยสารต่อเครื่องไม่ทัน หรือกรณีมีกระเป๋าที่คัดแยกผิดเส้นทาง

2. การวางรูปแบบธุรกิจให้เป็นมาตรฐานเดียว ซึ่งช่วยลดความยุ่งยากในการดำเนินการเป็นอย่างมาก จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่สายการบินต้นทุนต่ำใช้เครื่องบินเพียงขนาดเดียว เช่น A320 B737 ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการใช้งาน การซ่อมบำรุง รวมถึงการเก็บสำรองสินค้าคงคลังจำพวกอะไหล่ ไม่มีการแบ่งแยกที่นั่งชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด จึงไม่ต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายในการบริการที่มีความแตกต่างกันบนเครื่องบิน

3. สร้างระบบที่เน้นประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจเช่น การลดเวลาจอดเครื่องบินให้สั้นลง และบินจำนวนครั้งต่อเครื่องมากขึ้น เปิดให้ซื้อตั๋วเครื่องบินจากอินเทอร์เน็ตเท่านั้น เพื่อจำกัดจำนวนพนักงาน และค่าใช้จ่ายให้กับบริษัทตัวแทนจำหน่าย รวมถึงการให้พนักงานทำงานในหลายบทบาท เช่น ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดูแลความสะอาดบนเครื่องบินด้วย

วิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการชาวไทยที่ตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ที่ให้บริการในท่าอากาศยานนานาชาติในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ซึ่งประกอบไปด้วย ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ และท่าอากาศยานนานาชาติแม่ฟ้าหลวงเชียงราย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการชาวไทยที่ตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่ให้บริการในท่าอากาศยานนานาชาติในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ W.G. Cochran (1997) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จำนวน 400 คน

เครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามกับกลุ่มผู้ให้บริการใช้คำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ระดับความเชื่อมั่นในมาตรการความปลอดภัยด้านสุขอนามัย และตอนที่ 3 ปัจจัยที่

ส่งผลต่อความเชื่อมั่นมาตรการในการป้องกันโรคโควิด – 19 ของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ภายหลังจากการณั้โควิด – 19 กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติในเขตภาคเหนือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้รับค่า Index of Item-Objective Congruence (IOC) (อารยา องค์เอี่ยม และพงศ์ธรา วิจิตเวชไพศาล, 2561) ระหว่าง 0.667 – 1.000 จำนวน 20 ข้อคำถาม และนำไปทดสอบกับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) โดยข้อคำถามความเชื่อมั่นในมาตรการความปลอดภัยด้านสุขอนามัย จำนวน 20 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.958

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่รวบรวมเพื่อใช้ในการวิจัยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิจัย 2) ข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จำนวน 400 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ การทดสอบความตรง (Validity) และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) แล้ว ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการประมวลผลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สามารถแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป อธิบายโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในมาตรการความปลอดภัยด้านสุขอนามัย อธิบายโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดการให้คะแนนการตอบแบบสอบถามดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	หมายถึง	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	หมายถึง	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	หมายถึง	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	หมายถึง	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	หมายถึง	1 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นมาตรการในการป้องกันโรคโควิด – 19 ของผู้ให้บริการชาวไทยต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติในเขตภาคเหนือ อธิบายโดยใช้สถิติอนุมาน คือ การวิเคราะห์พหุคูณถอย (Multiple Regression) โดยใช้วิธีการแบบ Enter

ผลการศึกษา

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นมาตรการในการป้องกันโรคโควิด – 19 ของผู้ให้บริการชาวไทยต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ภายหลังสถานการณ์โควิด – 19 กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติในเขตภาคเหนือ ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 สถานภาพโสด จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 85.25 มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 สายการบินที่เลือกใช้บริการ คือ Thai Air Asia จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 ใช้บริการสายการบินผ่านท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 91.25 และความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในท่าอากาศยาน 1-10 ครั้งต่อปี จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 91.75 ตามลำดับ

2. ข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในมาตรการความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในการป้องกันโรคโควิด-19 ของผู้ให้บริการชาวไทยต่อสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติในเขตภาคเหนือ

ตารางที่ 1 ระดับความเชื่อมั่นในมาตรการความปลอดภัยด้านสุขอนามัย

ความเชื่อมั่นในมาตรการความปลอดภัยด้านสุขอนามัย	ผู้ให้ข้อมูล (n=400)		ระดับความเชื่อมั่น
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการให้บริการในสนามบิน	3.92	0.56	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.90	0.64	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	0.58	มาก
รวม	3.91	0.56	มาก

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นในมาตรการความปลอดภัยด้านสุขอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในอันดับแรกในเรื่องของการให้บริการในสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการความปลอดภัย ด้านสุขอนามัยในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติในเขตภาคเหนือ

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการความปลอดภัย

ข้อมูลทั่วไป	ความเชื่อมั่นต่อมาตรการความปลอดภัย		
	B	t	Sig.
เพศ	-0.012	-0.247	0.805
อายุ	0.050	0.722	0.471
สถานภาพ	0.191	3.143	0.002**
อาชีพ	0.064	1.247	0.213
รายได้ต่อเดือน	-0.182	-2.962	0.003**
ระดับการศึกษา	-0.020	-0.365	0.716
วัตถุประสงค์การเดินทาง	0.047	0.960	0.337
สายการบินที่ใช้บริการ	0.024	0.479	0.632
ท่าอากาศยานที่ใช้บริการ	0.137	2.719	0.007
ความถี่ในการใช้บริการ	0.035	0.628	0.530

$R^2 = 0.273 = 27.30\%$, Adjusted $R^2 = 0.051$, $F = 3.139$, Sig. of $F = 0.001^*$

** statistically significant at the 0.01 level

จากตารางที่ 2 ระบุการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการความปลอดภัยพบว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 3.139$, Sig. of $F < 0.001$) โดยจากการศึกษาได้เผยให้เห็นว่ามีตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปรที่มีผลเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ได้แก่ สถานภาพ และตัวแปรที่มีผลเชิงลบต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ได้แก่ รายได้ต่อเดือน โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้ สถานภาพส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการความปลอดภัยเพิ่มขึ้น 0.191 คะแนน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการความปลอดภัยลดลง -0.182 คะแนน ทั้งนี้ตัวแปรอิสระทั้งหมด 10 ตัวแปรสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามคือ การให้ความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการความปลอดภัยของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 27.30

อภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นมาตรการในการป้องกันโรคโควิด - 19 ของผู้ให้บริการชาวไทยต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติในเขตภาคเหนือ สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ข้อมูลระดับความเชื่อมั่นมาตรการในการป้องกันโรคโควิด - 19

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเชื่อมั่นในมาตรการความปลอดภัยด้านสุขอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในอันดับแรกในเรื่องของการให้บริการในสนามบิน (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยพิไลลักษณ์ ไกรรัตน์ (2561) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ที่พบว่า ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นมาตรการในการป้องกันโรคโควิด - 19 ของผู้ให้บริการชาวไทยต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติในเขตภาคเหนือ

ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพ และรายได้ต่อเดือนมีผลต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของบรรลักษ์ เกื้อสุวรรณ (2562) เรื่องปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในเส้นทางบินระหว่างท่าอากาศยานดอนเมือง ไปเมืองกวางโจว ฉางซา และฉงชิ่ง สาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่าปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการตัดสินใจเลือกใช้ในระดับมากที่สุด ผลจากการวิจัยได้แนวทางใน

การวางแผนพัฒนาการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ดังนี้ ด้านบุคลากรพนักงานต้อนรับภาคพื้น และบนเครื่องมีความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ และเข้าใจในบริการของสายการบินอย่างดี สามารถอธิบายให้ผู้ใช้บริการทราบได้เป็นอย่างดี ควรทดสอบพนักงานให้มีบุคลิกภาพได้อย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านกระบวนการ (process) สายการบินควรเพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว ในการเช็คอิน
2. ด้านลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) สายการบินควรให้ความสนใจในความสะดวกของห้องโดยสารและห้องน้ำบนเครื่องบินอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้น โดยการเพิ่มขอบเขตงานวิจัยไปยังสายการบิน ต้นทุนต่ำเส้นทางนอกประเทศ เพื่อให้ครอบคลุมทุกการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ และมีปัจจัยอื่นใดหรือไม่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่แตกต่างจากงานวิจัยนี้ เพื่อนำผลงานวิจัยไปศึกษาเพิ่มเติมและพัฒนาการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในอนาคต

REFERENCES

- BBC NEWS Thailand. (2020). *Coronavirus: origin, symptoms, treatment and prevention of COVID-19*. Retrieved from <https://www.bbc.com>
- Berry, L. L. (2000). Cultivating service brand equity. *Academy of Marketing Science*, 28, 128-137.
- Cochran, W. G. (1997). *Sampling Techniques*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Kanchanawasi, S. (2001). *Traditional testing theory*. (4th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Kotler. (2000). *The meaning of service*. Retrieved from <https://www.gotoknow.org/posts/492001>
- Krairat, P. (2018). *The Factors Influencing Customers Behavior in Choosing Service of Low Cost Airlines*. (Master's thesis). Srinakharinwirot University, Bangkok. Retrieved from <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/192/1/gs591110053.pdf>
- Kuesuwan, B. (2019). Factor in Decision to use Low Cost Airline Service between Donmuang International Airport to Guangzhou, Changcha and Chongqing Route, People's Republic of China *Sripatum Chonburi Academic Journal*, 15(4), 122-135.
- Lewis, R. C. & Booms, B. H. (1983). *The Marketing Aspects of Quality*. Chicago: American Marketing Association.
- Naewna Newspaper Website. (2021). *Flights resume after CCSA eases restrictions; Chiang Rai Airport prepares for major renovation, building dual runway road*. Retrieved from <https://www.naewna.com/local/606421>
- Narongwanich, T. (2020). *How will the aviation industry cope with COVID-19?*. Bangkok: College of Tourism and Hotels, Sripatum University.
- Ong-iam, A., & Wijitpaisarn, P. (2018). Checking the quality of research tools. *Journal of Anesthesiology*, 44(1), 36-42.
- Rattanaphinyawong, T. (2013). *The golden era of low-cost airlines and business models that need to be watched*. Retrieved from <https://www.scbeic.com>
- Rempel, J. K., Holmes, J. G., & Zanna, M. P. (1985). Trust in Close Relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(1), 95-112.
- Srisaat, B. (2010). *Preliminary research*. (8th ed.). Bangkok: Suviriyasan.
- Stern, N. (1997). *Promoting an effective market economy in a changing world*. Retrieved from <http://eprints.lse.ac.uk/3740/>

Thai airport. (2021). *Flights at Chiang Mai Airport*. Retrieved from

<https://chiangmai.airportthai.co.th/flight>

Thurakit, P. (2020). *Covid hits the industry; Aviation-Tourism deteriorated until 2023*. Retrieved

from <https://www.prachachat.net>

World Health Organization Thailand. (2020). *What is COVID-19 disease?*. Retrieved from

<https://www.who.int>

World Tourism Organization (WTO). (1996). *Sustainable Tourism Development*. Retrieved from

<https://www.unwto.org/sustainable-development>