

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของท่าอากาศยานขอนแก่น SATISFACTION OF THE AIRPORT USERS ON THE SERVICE MARKETING MIX OF KHON KAEN AIRPORT, THAILAND

ณัฐนิชา เจริญรักษ์¹

นิติพล ภูตะโชติ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานขอนแก่น 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของท่าอากาศยานขอนแก่น 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของท่าอากาศยานขอนแก่นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ Independent Sample t-test และ สถิติ One-Way Anova กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใช้สถิติ Cronbach's Alpha ในการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ซึ่งผลการทดสอบความน่าเชื่อถือ ได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.96 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของท่าอากาศยานขอนแก่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของท่าอากาศยานขอนแก่น พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของท่าอากาศยานขอนแก่นแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ท่าอากาศยานขอนแก่น

Abstract

The study of satisfaction of the airport users on the service marketing mix of Khon Kaen Airport aims to study; 1) investigate the individual factors of users 2) investigate the satisfaction level in 8 classes of service marketing mix of Khon Kaen Airport and 3) compare satisfaction of the airport users on the service marketing mix of Khon Kaen Airport with individual factors of users. There were 384 participants in this study with questionnaires as research tool by convenience sampling method and frequency, percentage, mean, standard deviation finding and Independent Sample t-test and One-Way Anova statistics were used in term of data analysis, defined the statistical significance at 0.05 and approached Cronbach's Alpha statistic for questionnaires' reliability analyzing and the result of reliability test was 0.96 Cronbach's Alpha. The result found that most participants were women, who aged 26-35 years old, unmarried, graduated in bachelor's degree; government service or state enterprise officers as their occupation and earned 20,001-40,000 baht as salary, most users considerably satisfied in perspective of service marketing mix of Khon Kaen Airport. In term of compare satisfaction of the airport users on the service marketing mix of Khon Kaen Airport found that age, marriage status, educational level, occupation and differences salary were the factors that the users differently satisfied in service marketing mix of Khon Kaen Airport.

Keywords: The individual factors of users, satisfaction of the airport users on the service marketing mix, Khon Kaen Airport

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
123 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40002 โทรศัพท์ 043-202401 E-mail nutnicha88@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ท่าอากาศยานขอนแก่นสามารถรองรับจำนวนผู้ให้บริการได้ 32 เที่ยวบินต่อวัน มีจำนวนเที่ยวบินและผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออกเพิ่มขึ้นทุกปี [1] เนื่องจากมีการแข่งขันขยายเส้นทางการบินและเพิ่มเที่ยวบินอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการแข่งขันจัดโปรโมชั่นด้านราคา ส่งผลให้ผู้โดยสารมีทางเลือกในการเดินทาง ซึ่งการเดินทางโดยเครื่องบินที่มีราคาตัวไม่สูงจนเกินไป เมื่อเทียบกับความคุ้มค่าที่เกิดจากการประหยัดเวลาในการเดินทาง ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางของคนไทย จนกระทั่งทำให้ตลาดกลุ่มคนไทยที่มีการเดินทางโดยเครื่องบินภายในประเทศมีขนาดใหญ่ขึ้นตามมา ดังนั้น จึงเป็นโอกาสให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มฐานลูกค้าได้จากตลาดที่มีขนาดใหญ่ขึ้น [2]

จังหวัดขอนแก่นเป็นเมืองเศรษฐกิจที่มีขนาดใหญ่ มีศักยภาพที่ดีสำหรับการพัฒนาเป็นศูนย์กลาง AEC ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เป็นที่ตั้งของสถานกงสุลจีน, เวียดนาม, ลาวและเปรู สามารถทำหน้าที่เป็นแหล่งขนส่งโลจิสติกส์ที่มีเครือข่ายการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในการจัดประชุมและสัมมนาทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ นอกจากนี้จังหวัดขอนแก่นได้รับการยอมรับให้เป็นศูนย์กลางสำหรับ “อุตสาหกรรมสีเขียว” เนื่องจากมีการทำอุตสาหกรรมการผลิตที่ยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม [3] ซึ่งจะทำให้มีการเดินทางมายังจังหวัดขอนแก่นโดยการขนส่งทางอากาศและท่าอากาศยานขอนแก่นจะต้องรองรับผู้โดยสารที่มีจำนวนมากขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญในการทำวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของท่าอากาศยานขอนแก่น โดยมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บริการท่าอากาศยานขอนแก่นในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (1 ธันวาคม พ.ศ. 2558 ถึง 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2559) เพราะจะมีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานขอนแก่นมาก่อนและจะทำให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัย จากผลสรุปที่ได้รับจะนำมาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านต่างๆ ของท่าอากาศยานขอนแก่นเพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถรองรับจำนวนผู้ให้บริการที่จะมีจำนวนมากขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานขอนแก่น ได้แก่ ผลผลิตขั้นต้น ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ประสิทธิภาพและคุณภาพ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของท่าอากาศยานขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานขอนแก่น

วิธีดำเนินงาน

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานขอนแก่น ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา (1 ธันวาคม พ.ศ.2558-31 พฤษภาคม พ.ศ.2559)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นผู้ที่ใช้บริการท่าอากาศยานขอนแก่นในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา (1 ธันวาคม 2558-31 พฤษภาคม 2559) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงเลือกตัวอย่างจากการคำนวณจากสูตรกรณีที่ทราบจำนวนประชากร [4] จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 384 ตัวอย่างในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) แบบสะดวก (Convenience Sampling) ดำเนินการแจกแบบสอบถามภายในอาคารผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออกของท่าอากาศยานขอนแก่น และระบบ Online Survey กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการท่าอากาศยานขอนแก่นภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา รวมทั้งหมด 384 ตัวอย่าง โดยเลือกเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารที่เต็มใจ และยินดีให้ข้อมูล และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกด้วยตนเอง เพื่อที่จะทำให้ผลการวิจัยมีความเชื่อถือมากที่สุด

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานขอนแก่น

3.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของท่าอากาศยานขอนแก่น

3.3 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ Independent Sample t-test และ One-way Anova กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 สถิติ Cronbach's Alpha ในการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) เท่ากับ 0.96 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7

ผลการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.2 มีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.1 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 63.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.7 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.1

2. ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของท่าอากาศยานขอนแก่น

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของท่าอากาศยานขอนแก่นของ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยสามารถแจกแจงรายละเอียดของแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า จำนวนเที่ยวบินเพียงพอและเหมาะสม รองลงมาคือ จำนวนตู้ ATM เพียงพอและเหมาะสม และรถเช่า รถแท็กซี่ และรถโดยสารประจำทางมีความเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 3.76 และ 3.53 ตามลำดับ จะเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรกมีความเพียงพอ เหมาะสมต่อความต้องการ และปริมาณของผู้ใช้บริการแล้ว

2.2 ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ค่าโดยสารอากาศยานมีความเหมาะสม รองลงมาคือ ราคาสินค้าที่ระลึกมีความเหมาะสม และราคาสินค้าในร้านสะดวกซื้อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 3.41 และ 3.37

ตามลำดับ ซึ่งมีเพียงค่าโดยสารอากาศยานเท่านั้นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะในปัจจุบันสายการบินต้นทุนต่ำมีการขยายเส้นทางการบินและมีการแข่งขันในเรื่องราคาและโปรโมชั่นที่ดึงดูดใจผู้ใช้บริการอย่างมาก

2.3 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า การตรวจหนังสือเดินทาง/ตรวจบัตรโดยสารเครื่องบินสะดวกและรวดเร็ว รองลงมาคือ จำนวนช่องทางการเช็คอินของสายการบินเพียงพอ และความเพียงพอของจำนวนเคาท์เตอร์เช็คอิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 3.63 และ 3.60 ตามลำดับ จะเห็นว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3 อันดับแรกมีเพียงพอและเหมาะสมต่อปริมาณของผู้ใช้บริการแล้ว

2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า การโฆษณาของท่าอากาศยานตามสื่อต่างๆ รองลงมาคือ การได้รับส่วนลดราคาค่าโดยสาร และการได้รับส่วนลดจากการซื้ออาหาร/เครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 3.37 และ 3.24 ตามลำดับ แต่การได้รับส่วนลดจากการซื้ออาหารและเครื่องดื่มนั้นได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายเช่นเดียวกันกับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต [5]

2.5 ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า พนักงานมีความรู้เรื่องงานบริการ รองลงมา คือ พนักงานมีอัธยาศัยดีและใช้วาจาสุภาพ และพนักงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 3.95 และ 3.94 ตามลำดับ จะเห็นว่าพนักงานได้รับการฝึกอบรมด้านการให้บริการมาเป็นอย่างดีแล้ว ทำให้เข้าใจขั้นตอนและกระบวนการในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้การที่พนักงานมีอัธยาศัยดีและใช้วาจาสุภาพจะสร้างความพอใจและประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ และถึงแม้ว่าผู้ใช้บริการจะมีจำนวนมาก และพนักงาน 1 คนจะสามารถให้บริการผู้ใช้บริการได้เพียงครั้งละ 1 คน แต่พนักงานก็ได้แสดงถึงความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการกับผู้ใช้บริการทุกคนตามหลักการของการบริการ

2.6 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ความสะดวกรวดเร็วในการเช็คอิน รองลงมาคือ กระบวนการให้บริการเป็นระบบได้มาตรฐาน และความสะดวกรวดเร็วในการผ่านระบบรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน มีค่าเฉลี่ย 3.89 3.80 และ 3.79 ตามลำดับ จะเห็นว่าท่าอากาศยานขอนแก่นได้วางระบบกระบวนการให้บริการได้มีมาตรฐานเพื่อให้การเช็คอินและการผ่านระบบรักษาความปลอดภัยมีความสะดวกและรวดเร็ว มีการติดตั้งป้ายแสดงเครื่องหมายต่างๆมองเห็นได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง และมีการประกาศข้อมูลเที่ยวบินทั้งขาเข้าและขาออกท่าอากาศยานขอนแก่นในรูปแบบของจอภาพโดยรอบอาคารผู้โดยสาร และมีการประกาศจากพนักงานของท่าอากาศยานขอนแก่นและสายการบินเป็นระยะตามรอบของเที่ยวบิน

2.7 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน รองลงมาคือ คุณภาพของสินค้าที่จำหน่ายในร้านสะดวกซื้อ และคุณภาพของสินค้าที่ระลึก มีค่าเฉลี่ย 3.59 3.57 และ 3.54 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ท่าอากาศยานขอนแก่นให้ความสำคัญต่อภาพรวมของประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการ โดยไม่มีความผิดพลาดในการให้บริการและมีข้อร้องเรียนน้อยที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและเชื่อใจในการให้บริการของท่าอากาศยานขอนแก่น

2.8 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ทำเลที่ตั้งของท่าอากาศยานมีความเหมาะสม รองลง

มาคือ มีรถเข็นสัมภาระเพียงพอและมีสภาพพร้อมใช้งาน และห้องโถงผู้โดยสารมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.85 3.66 และ 3.64 ตามลำดับ แต่ประเด็นที่ผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับปานกลาง จะเป็นประเด็นของแสงสว่างภายในอาคาร ผู้โดยสาร อาคารจอดรถ ที่มีไม่เพียงพอ เครื่องปรับอากาศเย็นไม่ทั่วถึงอาคารผู้โดยสารที่มีขนาดใหญ่ และพื้นที่อาคาร และลานจอดรถที่มีไม่เพียงพอต่อปริมาณรถยนต์ของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่จอดค้างคืนหรือจอดชั่วคราว

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของท่าอากาศยานขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้ผลสรุปดังนี้

3.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ [6], ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุบลราชธานี [7] และ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยได้แสดงความเห็นไว้ว่า เนื่องจากการให้บริการในสนามบินสุวรรณภูมิมีความเท่าเทียมกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง

3.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ ที่พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน โดยได้แสดงความเห็นไว้ว่า เนื่องจากการให้บริการในสนามบินสุวรรณภูมิมีได้เจาะจงไปที่ผู้บริการกลุ่มอายุใดอายุหนึ่งจึงไม่เห็นความแตกต่างของความพึงพอใจ

โดยด้านที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

3.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ ที่พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน โดยได้แสดงความเห็นไว้ว่า เนื่องจากการบริการในสนามบินสุวรรณภูมินั้นมีความเท่าเทียมกันในทุกสถานภาพการสมรส

โดยด้านที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

3.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ และ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยได้แสดงความเห็นไว้ว่า เนื่องจากการบริการในสนามบินสุวรรณภูมินั้นมีความเท่าเทียมกันในทุกระดับการศึกษา และมีการใช้ภาษาไทยควบคู่ภาษาอังกฤษ รวมทั้งสัญลักษณ์ต่างๆเพื่อสื่อความหมายต่างๆให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

โดยด้านที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

3.5 อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

โดยด้านที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่าอาชีพอื่นๆ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีความเรียบง่าย ไม่คาดหวังกับการบริการมากนัก อีกทั้งยังมีประสบการณ์ในการเดินทางไม่มาก จึงไม่สามารถใช้ประสบการณ์ที่ได้จากการเดินทางในครั้งต่าง ๆ มาเปรียบเทียบกับบริการที่ทำอากาศยานขอนแก่น

3.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุบลราชธานี โดยได้แสดงความเห็นไว้ว่า เนื่องจากการบริการของท่าอากาศยานมีความเท่าเทียมกันสำหรับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ในแต่ละช่วง ผู้ใช้บริการจึงเกิดความพอใจกับบริการที่มีมาตรฐานเท่าเทียมกัน

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-40,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของท่าอากาศยานขอนแก่น พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของท่าอากาศยานขอนแก่นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมการบินพลเรือน. (2558). ข้อมูลทั่วไปของท่าอากาศยานขอนแก่น. ค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <https://www.aviation.go.th/th/content/349.html>
- [2] ศูนย์วิจัยกิจการไทย. (2558). ธุรกิจสายการบินครึ่งหลังปี'58 ผู้โดยสารเส้นทางภายในประเทศขยายตัว ท่ามกลางบรรยากาศแข่งขันของสายการบินที่เข้มข้น. ค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2559, จาก [http://www/kasikornresearch.com/TH/K-EconAnalysis/Pages/ViewSummary.aspx?docid=34282](http://www.kasikornresearch.com/TH/K-EconAnalysis/Pages/ViewSummary.aspx?docid=34282)
- [3] สำนักงานจังหวัดขอนแก่น. (2557). แผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น 4 ปี (พ.ศ. 2557-2560) ฉบับทบทวน. ค้นเมื่อ 21 เมษายน 2559, จาก <http://www.khonkaen.go.th/khonkaen6/main.php?cont=vision>
- [4] ธาณินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี
- [5] อภิสิทธิ์ รักเจริญ. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- [6] รัศมี อร่ามมั่นคง. (2551). ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง
- [7] สมเกียรติ นัยวิกุล. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี