

# การวิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดเวลารอคอยและความพึงพอใจ ของผู้โดยสารในขั้นตอนเช็คอินและรับสัมภาระ\*

## AN ANALYSIS OF FACTORS DETERMINING WAITING TIME AND PASSENGER SATISFACTION IN CHECK-IN AND BAGGAGE HANDLING PROCESSES

วชิรพร สว่างวงศ์<sup>1</sup>, เจน นอห์ท้าว<sup>2</sup>, พันธุ์พิสุทธิ์ นุราช<sup>3</sup>, หริวงศ์ คุปตะวานิช<sup>4</sup>, อำพล ขำวิลัย<sup>5</sup>,  
ณัฐพงษ์ เต็มแก้ว<sup>6</sup> และ จิรัฏฐิติกาล ผอมสันเทียะ<sup>7</sup>

Wachiraporn Sawangwong<sup>1</sup>, Jane Nothaw<sup>2</sup>, Phanphisut Nurach<sup>3</sup>, Hariwong Kuptawanit<sup>4</sup>,  
Amphon Khamwilai<sup>5</sup>, Nattapong Tamkaew<sup>6</sup> and Jirattikan Phomsanthia<sup>7</sup>

<sup>1-7</sup>วิทยาลัยนานาชาติการบินและอวกาศ มหาวิทยาลัยเกริก

<sup>1-7</sup>International College of Aviation and Space, Krirk University, Thailand

Corresponding Author's Email: aerospace@krirk.ac.th

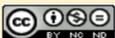
วันที่รับบทความ : 10 ธันวาคม 2568; วันแก้ไขบทความ 12 มกราคม 2569; วันตอบรับบทความ : 14 มกราคม 2569

Received 10 December 2025; Revised 12 January 2026; Accepted 14 January 2026

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับระยะเวลาการรอคอยของผู้โดยสารในขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและสัมภาระ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง และ (2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการรอคอยกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการในขั้นตอนดังกล่าว งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้

Citation:



\* วชิรพร สว่างวงศ์, เจน นอห์ท้าว, พันธุ์พิสุทธิ์ นุราช, หริวงศ์ คุปตะวานิช, อำพล ขำวิลัย, ณัฐพงษ์ เต็มแก้ว และ จิรัฏฐิติกาล ผอมสันเทียะ. (2569). การวิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดเวลารอคอยและความพึงพอใจของผู้โดยสารในขั้นตอนเช็คอินและรับสัมภาระ. วารสารส่งเสริมและพัฒนานาวิชาการสมัยใหม่, 4(1), 503-522.

Wachiraporn Sawangwong, Jane Nothaw, Phanphisut Nurach, Hariwong Kuptawanit, Amphon Khamwilai, Nattapong Tamkaew and Jirattikan Phomsanthia. (2026). An Analysis Of Factors Determining Waiting Time And Passenger Satisfaction In Check-In And Baggage Handling Processes. Modern Academic Development and Promotion Journal, 4(1), 503-522.;

DOI: <https://doi.org/10.>

<https://so12.tci-thaijo.org/index.php/MADPIADP/>

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบมีหลักเกณฑ์ (Purposive Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยของผู้โดยสารอยู่ที่ 18 นาที อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้โดยสารรับรู้ว่าคุณภาพที่ทำให้เกิดความล่าช้ามากที่สุดคือขั้นตอนการตรวจเอกสารและการจัดสรรแถวคิว นอกจากนี้ ผู้โดยสารมีความรู้สึกค่อนข้างกังวลและไม่มั่นใจเมื่อแถวคิวมีความยาวมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านจิตวิทยาการรอคอยของ Maister (1985) และ Larson (1987)

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ระยะเวลารอคอยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ( $r = -0.46, p < 0.01$ ) เมื่อผู้โดยสารใช้เวลารอนานขึ้น ความพึงพอใจลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความเป็นระเบียบของการจัดคิว ความชัดเจนของขั้นตอน และความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระยะเวลารอคอยเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความรู้สึกและการประเมินคุณภาพบริการของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญ และสะท้อนความจำเป็นในการบริหารจัดการ และการใช้เทคโนโลยีช่วยลดเวลาในการรอคอย

**คำสำคัญ:** ระยะเวลารอคอย, ความพึงพอใจของผู้โดยสาร, คุณภาพการบริการ, การวิเคราะห์ปัจจัย

### Abstract

The objectives of this study were (1) to examine the level of passenger waiting time during the document and baggage screening processes at Don Mueang International Airport, and (2) to analyze the relationship between waiting time and passenger satisfaction with the service received during these procedures. This research employed quantitative research design, using a

questionnaire as the primary instrument for data collection from a sample of 400 passengers. The sample was selected using purposive sampling. Descriptive statistics—frequency, percentage, mean, and standard deviation—were used to summarize the data, while Pearson’s correlation coefficient was applied to analyze the relationships between variables.

The findings revealed that:

For Objective 1, the average passenger waiting time was 18 minutes, indicating a moderate level. Passengers perceived the document verification and queue allocation stages as the main causes of delay. Moreover, many passengers reported feeling somewhat anxious and uncertain when encountering long queues, which is consistent with waiting psychology theories proposed by Maister (1985) and Larson (1987).

For Objective 2, the results indicated a moderately negative correlation between waiting time and service satisfaction ( $r = -0.46, p < 0.01$ ). Longer waiting times were associated with significantly lower satisfaction levels. Key factors influencing satisfaction included the organization of queue management, clarity of procedures, and staff efficiency, all of which showed moderate to moderately high mean scores.

Overall, the findings demonstrate that waiting time is a critical factor shaping passengers’ perceptions and evaluations of service quality. These insights highlight the need for improved management strategies and the adoption of technological solutions to minimize waiting time and enhance the passenger experience.

**Keywords:** waiting time, passenger satisfaction, service quality, factor analysis

## บทนำ

การให้บริการในสนามบินเป็นองค์ประกอบสำคัญที่กำหนดประสบการณ์การเดินทางของผู้โดยสารในยุคที่การเดินทางทางอากาศเติบโตอย่างรวดเร็ว สนามบินทั่วโลกกำลังเผชิญความท้าทายด้านการจัดการปริมาณผู้โดยสารที่เพิ่มสูงขึ้น ควบคู่กับความจำเป็นในการรักษามาตรฐานด้านความปลอดภัยและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ หนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ของผู้โดยสารมากที่สุดคือ ระยะเวลารอคอย (Waiting Time) ในขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและการตรวจสอบสัมภาระก่อนขึ้นเครื่อง กระบวนการดังกล่าวมักเป็นจุดเริ่มต้นของการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสนามบิน ผู้โดยสารจำนวนมากมองว่าระยะเวลารอคอยสะท้อนถึงควมมีประสิทธิภาพ ความพร้อมของบุคลากร และการจัดการเชิงระบบของสนามบิน (Taylor, 1994) ดังนั้น การทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลารอคอยกับระดับความพึงพอใจจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในทางวิชาการและในทางปฏิบัติของการบริหารสนามบิน จากมุมมองด้านทฤษฎีการจัดการบริการ ระยะเวลารอคอยไม่ได้เป็นเพียง “ตัวเลขเวลา” แต่ยังเป็นประสบการณ์ที่มีองค์ประกอบทางจิตวิทยาเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้โดยสารมักประเมินความพึงพอใจจากการเปรียบเทียบระหว่างระยะเวลารอคอยที่คาดหวังกับระยะเวลาที่เกิดขึ้นจริง (Maister, 1985) หากเวลารอคอยยาวนานเกินความคาดหมาย หรือหากขั้นตอนบริการดำเนินไปอย่างเชื่องช้า ไม่ชัดเจน หรือไม่มีข้อมูลที่ช่วยให้ผู้โดยสารเข้าใจสถานการณ์ ความพึงพอใจมีแนวโน้มลดลงอย่างมาก ในบริบทของสนามบิน ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ต้องการความปลอดภัยสูงและมีกระบวนการตรวจสอบหลายขั้นตอน ความรู้สึกไม่แน่นอนของผู้โดยสารจึงยิ่งมีผลต่อความพึงพอใจมากกว่าบริการรูปแบบอื่น ผู้โดยสารอาจเกิดความวิตกกังวลว่าจะขึ้นเครื่องทันหรือไม่ กระบวนการตรวจสอบสัมภาระจะล่าช้าหรือไม่ หรือเอกสารจะมีปัญหาหรือเปล่า ส่งผลให้ความรู้สึกทางอารมณ์เข้ามามีบทบาทต่อการประเมินคุณภาพการบริการ

งานวิจัยด้านบริการสนามบินจำนวนมาก ชี้ให้เห็นว่า ระยะเวลารอคอยเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในขั้นตอนที่ผู้โดยสารมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ เช่น ขั้นตอนการตรวจเช็คเอกสาร การคัดกรองความปลอดภัย และการตรวจสอบสัมภาระ (Fodness & Murray, 2007) กระบวนการเหล่านี้สอดคล้องกับตัวแปรด้านความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนอง ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญตามกรอบแนวคิด SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) หากขั้นตอนดำเนินไปล่าช้า มีคิวที่

ยาวหรือสื่อสารไม่ชัดเจน ผู้โดยสารจะมีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมต่ำลง แม้ว่าส่วนอื่นของสนามบิน เช่น การบริการภายในร้านค้า หรือความสะดวกสบายของอาคารผู้โดยสารจะอยู่ในเกณฑ์ที่ดี นอกจากนี้ การเติบโตของจำนวนผู้โดยสารทั่วโลกยังสร้างภาระให้กับสนามบินในหลายประเทศ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีเที่ยวบินหนาแน่น ระยะเวลารอคอยในจุดตรวจสอบเอกสารและสัมภาระมักเพิ่มขึ้นตามไปด้วย หากสนามบินไม่มีการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม เช่น จำนวนบุคลากร ช่องบริการ หรือเทคโนโลยีในการตรวจสอบ การเกิดคอขวด (Bottlenecks) จะยิ่งเด่นชัด (Graham, 2018) ส่งผลให้ระบบบริการเกิดความล่าช้าและกระทบต่อประสิทธิภาพของการจัดการทั้งระบบ ทั้งนี้ สนามบินหลายแห่งเริ่มนำระบบเทคโนโลยีใหม่ เช่น เทคโนโลยีชีวมิติ (Biometric Identification) และเครื่องสแกนสัมภาระความเร็วสูงมาใช้เพื่อลดเวลาการประมวลผล ซึ่งงานวิจัยชี้ว่ามีผลต่อการลดระยะเวลารอคอยและสามารถยกระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารได้อย่างมีนัยสำคัญ (Lai & Chen, 2011) อย่างไรก็ตาม ระยะเวลารอคอยไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจเพียงในมิติของประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านอารมณ์และจิตวิทยา ผู้โดยสารที่ต้องรอคอยเป็นเวลานานมักรู้สึกท้อแท้ เบื่อหน่าย ไม่สนใจในสถานการณ์ หรือเกิดความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของสนามบินซึ่งมีข้อจำกัดด้านเวลาอย่างเข้มงวด เช่น การปิดประตูขึ้นเครื่อง (Gate Closing Time) ความลังเลหรือหวาดกลัวว่าจะไม่ทันเที่ยวบินของตนส่งผลให้ผู้โดยสารประเมินคุณภาพการให้บริการต่ำลง แม้ว่าในความเป็นจริง การล่าช้าในขั้นตอนตรวจสอบอาจเกิดจากมาตรการด้านความปลอดภัยที่จำเป็น (Bigné, Andreu, & Gnoth, 2005) ในขั้นตอนตรวจสอบสัมภาระ ปัจจัยด้านมาตรฐานความปลอดภัยมีผลต่อเวลาเช่นกัน แม้จะเป็นมาตรการที่จำเป็น แต่ผู้โดยสารอาจมองว่าการตรวจสอบเป็นไปอย่างไม่สม่ำเสมอ หรือใช้เวลานานกว่าที่ควร ซึ่งอาจทำให้เกิดความรู้สึกว่า “ไม่ยุติธรรม” หรือ “ไม่มีความโปร่งใส” งานวิจัยโดย Larson (1987) พบว่า ความรู้สึกด้านความยุติธรรมและความโปร่งใสในระบบคิวเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ พอ ๆ กับความเร็วในการให้บริการ นั่นหมายความว่าหากผู้โดยสารได้รับข้อมูลที่ชัดเจน เช่น การอธิบายเหตุผลของความล่าช้า การแจ้งเวลารอโดยประมาณ หรือการให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจอาจไม่ได้ลดลงแม้ว่าระยะเวลารอคอยจะยังคงนานอยู่ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีงานวิจัยเกี่ยวกับเวลาในการบริการ สนามบิน และความพึงพอใจอยู่มาก แต่งานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์โดยตรงระหว่าง “ระยะเวลารอคอย” และ “ความพึง

พอใจของผู้โดยสาร” ในบริบทเฉพาะของขั้นตอนตรวจสอบเอกสารและสัมภาระยังมีจำนวนไม่มาก หลายงานวิจัยมักศึกษาในภาพรวมของคุณภาพบริการ (Service Quality) โดยไม่ได้เจาะจงถึงผลกระทบของเวลารอคอยอย่างละเอียด ทำให้เกิดช่องว่างทางวิชาการ (Research Gap) ที่สมควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่จำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความคาดหวังต่อความเร็วของบริการเพิ่มขึ้น และสนามบินต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานและบุคลากร ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการรอคอยกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในขั้นตอนตรวจสอบเอกสารและสัมภาระ โดยมุ่งเน้นทั้งระยะเวลาการรอคอยจริง (Actual Waiting Time) และระยะเวลาการรอคอยที่ผู้โดยสารรู้สึกหรือรับรู้ (Perceived Waiting Time) ซึ่งอาจแตกต่างจากเวลาจริงอย่างมาก การศึกษานี้คาดว่าจะช่วยให้ผู้บริหารสนามบินสามารถวางแผนปรับปรุงกระบวนการให้บริการได้ตรงจุด ไม่ว่าจะเป็นการจัดสรรบุคลากร การออกแบบพื้นที่ การสื่อสารข้อมูล หรือการใช้เทคโนโลยีเพื่อลดระยะเวลาการรอคอย นอกจากนี้ งานวิจัยยังมีประโยชน์ในเชิงวิชาการในการพัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของระยะเวลาการรอคอยในการกำหนดความพึงพอใจของผู้โดยสาร ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระยะเวลาการรอคอยและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร ในขั้นตอนตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบสัมภาระ
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการรอคอยกับความพึงพอใจของผู้โดยสาร ในขั้นตอนตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบสัมภาระ

## การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการรอคอยกับความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นช่วงที่อุตสาหกรรมการบินต้องเผชิญกับสถานะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในมิติการฟื้นตัวหลังโควิด-19 การนำเทคโนโลยีบริการตนเอง (Self-Service Technologies: SST) มาใช้ในสนามบิน และการเพิ่มความเข้มงวดในมาตรการความปลอดภัย ส่งผลให้ระยะเวลาการรอคอยในกระบวนการต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพประสบการณ์ผู้โดยสารมากขึ้น งานวิจัยสมัยใหม่จึงมุ่งวิเคราะห์ทั้ง “ระยะเวลาการรอคอย

จริง (actual waiting time)” และ “ระยะเวลารอคอยที่ผู้โดยสารรับรู้ (perceived waiting time)” เพื่อทำความเข้าใจต่อความพึงพอใจ ภาพลักษณ์สนามบิน และความภักดีของผู้โดยสาร งานวิจัยของ Kim, Park และ Choi (2020) เป็นหนึ่งในงานที่สำคัญ โดยมุ่งวิเคราะห์ผลของระยะเวลารอคอยในการตรวจความปลอดภัยต่อปฏิกิริยาทางอารมณ์ (emotional responses) และภาพลักษณ์สนามบิน (airport image) งานวิจัยชี้ว่าเมื่อผู้โดยสารรู้สึก “เสียเวลา” หรือ “ไม่ได้รับข้อมูลระหว่างการรอคอย” จะเกิดความรู้สึกด้านลบ เช่น ความเบื่อหน่ายหรือความรู้สึกถูกละเลย ซึ่งส่งผลให้ประเมินภาพลักษณ์สนามบินแย่ลง ผลการศึกษานี้สะท้อนความสำคัญของ “การรับรู้” มากกว่าค่าเวลาที่วัดได้จริง และยืนยันว่าปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร

ต่อมางานของ Ayodeji และ Rjoub (2020) ขยายความเข้าใจเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับระยะเวลารอคอย โดยแบ่งเป็น perceived, prospective และ retrospective waiting time และนำไปวิเคราะห์ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีบริการตนเอง (SST) ผลปรากฏว่ารูปแบบการรับรู้เวลารอคอยทั้งสามแบบล้วนส่งผลต่อ “waiting time satisfaction” ซึ่งเป็นตัวแปรชี้วัดสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการโดยรวม งานนี้แสดงให้เห็นว่าสนามบินไม่ควรมุ่งลดเวลาเพียงอย่างเดียว แต่ต้องจัดการ “ความรู้สึกว่ารอนาน” ของผู้โดยสารด้วย เช่น ให้ข้อมูลคิวแบบเรียลไทม์ หรือออกแบบสภาพแวดล้อมให้รู้สึกไม่น่าเบื่อ

งานของ Ayodeji, Rjoub และ Özgit (2023) พัฒนางานก่อนหน้าโดยวิเคราะห์ผลของ waiting time satisfaction และ SST ต่อ “ความภักดีของผู้โดยสาร (customer loyalty)” พบว่าความพึงพอใจต่อเวลารอคอยเป็นตัวแปรระดับกลยุทธ์ที่เชื่อมระหว่างบริการเทคโนโลยีตนเอง (เช่น kiosks, e-gates) และความภักดีในระยะยาวของผู้โดยสาร งานนี้ตอกย้ำว่าหากสนามบินสามารถลดเวลารอคอยหรือทำให้ผู้โดยสารรู้สึกว่า “รออย่างมีคุณค่า” จะเสริมสร้างความพึงพอใจและนำไปสู่ความผูกพันต่อสนามบินในระยะยาว

ในปี 2024 Oliveira, Oliveira และ Vassallo (2024) เสนอแนวคิดใหม่ในงานวิจัยด้านบริการสนามบิน โดยนำ “flight delays” และปัจจัยทางสถานการณ์ด้านจิตวิทยา (psychosituational traits) มาวิเคราะห์ร่วมกับการรับรู้คุณภาพบริการ (service quality perception) ผลการศึกษาพบว่าความล่าช้าของเที่ยวบินเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ และบริการเสริม เช่น Wi-Fi หรืออาหารเครื่องดื่มสามารถช่วยลด

ผลกระทบทางอารมณ์ของผู้โดยสารได้ แม้งานจะไม่ได้วิเคราะห์เวลารอคอยในคิวโดยตรง แต่มีความเชื่อมโยงอย่างชัดเจนกับแนวคิด “ระยะเวลาที่ต้องรอโดยไม่สมัครใจ” ซึ่งเป็นบริบทเดียวกับขั้นตอนตรวจสอบเอกสารและสัมภาระ

ล่าสุดในปี 2025 งานของ Cao และคณะ (2025) นำเสนอองค์ความรู้ใหม่ในด้านการจัดการคิวแบบปฏิบัติการ (queue optimization) โดยใช้แนวคิด chance-constrained optimization เพื่อจำลองและลดระยะเวลาการรอคอยที่จุดตรวจความปลอดภัย พร้อมคำนึงถึงความไม่แน่นอนจากพฤติกรรมผู้โดยสารที่อาจไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเหมาะสม ผลการทดลองในสนามบินพบว่าสามารถลดเวลารอคอยรวมได้ถึงกว่า 80% แสดงให้เห็นว่าการจัดการคิวที่มีประสิทธิภาพมีผลเชิงโครงสร้างต่อคุณภาพประสบการณ์ผู้โดยสาร และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงในสนามบินจริงได้

โดยสรุป งานวิจัยช่วงปี 2020–2025 สะท้อนให้เห็นแนวโน้มสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) ระยะเวลาการรอคอยที่ผู้โดยสาร “รับรู้” มีผลสำคัญกว่าเวลาจริง (2) เทคโนโลยีบริการตนเองและระบบจัดการคิวสมัยใหม่สามารถลดเวลารอคอยและเพิ่มความพึงพอใจได้ (3) ความพึงพอใจต่อเวลารอคอยเป็นตัวแปรสำคัญที่เชื่อมโยงไปสู่ความภักดีและทัศนคติที่มีต่อสนามบิน ผลทั้งหมดนี้ชี้ให้เห็นว่าการวิจัยเกี่ยวกับระยะเวลาการรอคอยในขั้นตอนตรวจสอบเอกสารและสัมภาระยังมีความสำคัญอย่างมาก และจำเป็นต้องพิจารณาทั้งปัจจัยเชิงจิตวิทยา เทคโนโลยี และกระบวนการจัดการเพื่อยกระดับคุณภาพประสบการณ์ของผู้โดยสารอย่างยั่งยืน สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร (Geller, 2016, 2019, 2021, 2023)

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการรอคอยและความพึงพอใจของผู้โดยสารในขั้นตอนตรวจสอบเอกสารและสัมภาระ จำเป็นต้องอาศัยกรอบแนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ พฤติกรรมผู้บริโภค และระบบการจัดการคิวเพื่ออธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้โดยสารในกระบวนการให้บริการของสนามบิน ทฤษฎีเหล่านี้ช่วยให้สามารถทำความเข้าใจทั้งด้านเวลาเชิงกายภาพและเวลาเชิงการรับรู้ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร หนึ่งในทฤษฎีหลักที่เกี่ยวข้องคือ ทฤษฎีการจัดการคิว (Queueing Theory) ซึ่งถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์กระบวนการรอคอยในระบบบริการต่าง ๆ เช่น เคาน์เตอร์เช็คอิน จุดตรวจความปลอดภัย และระบบไหลตสัมภาระ ทฤษฎีนี้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ให้บริการ ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเวลารอคอยเฉลี่ย (Gross & Harris, 1998) โดยเน้นว่าการบริหารจัดการปริมาณการให้บริการและความสมดุลของ

ทรัพยากรเป็นปัจจัยที่กำหนดความสิ้นเปลืองของกระบวนการ หากจุดให้บริการมีอัตราการให้บริการต่ำกว่าจำนวนผู้โดยสารที่มาถึง จะทำให้เกิดคิวที่ยาวและเพิ่มเวลารอคอยอย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ การรับรู้ของผู้โดยสารต่อเวลารอคอยยังสัมพันธ์กับ ทฤษฎีเวลารับรู้ (Perceived Waiting Time Theory) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ความรู้สึกว่าต้องรอนานหรือไม่นั้นมิได้ขึ้นอยู่กับเวลาเชิงจริงเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นกับปัจจัยด้านอารมณ์ ประสบการณ์ที่ผ่านมา การให้ข้อมูล และความคาดหวัง (Maister, 1985) ผู้โดยสารอาจรู้สึกว่าการรอนานขึ้นหากขาดข้อมูล ไม่รู้คิว หรือไม่เข้าใจขั้นตอน ขณะที่การให้ข้อมูล เช่น ป้ายแสดงเวลารอคอย หรือระบบจัดการคิวอัตโนมัติ ช่วยลดความรู้สึกว่าต้องรอนาน แม้เวลาจริงอาจไม่ได้ลดลงก็ตาม

ส่วนความพึงพอใจของผู้โดยสารสามารถอธิบายได้ด้วย ทฤษฎีความคาดหวัง-การรับรู้ (Expectation-Confirmation Theory: ECT) ซึ่งระบุว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์จริงกับความคาดหวังก่อนใช้บริการ (Oliver, 1980) หากระยะเวลาจริงสั้นกว่า หรือเท่ากับที่คาดหวัง ผู้โดยสารจะมีความพึงพอใจสูง แต่หากระยะเวลาเกินกว่าที่คาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และส่งผลต่อการประเมินคุณภาพของสนามบินโดยรวม

ทฤษฎีอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญในงานด้านสนามบินคือ ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ซึ่งระบุว่าคุณภาพบริการถูกประเมินผ่านมิติ เช่น ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ และภาพลักษณ์ทางกายภาพ ในบริบทสนามบิน ระยะเวลาการคอยถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของมิติ “การตอบสนอง” (Responsiveness) โดยสนามบินที่สามารถจัดการคิวได้ดีและลดเวลารอคอยอย่างมีประสิทธิภาพจะได้รับคะแนนคุณภาพบริการสูงกว่า

เมื่อพิจารณาแนวคิดเหล่านี้ร่วมกัน จะเห็นได้ว่า “เวลารอคอย” ไม่ได้เป็นเพียงค่าทางกายภาพ แต่เป็นประสบการณ์ที่ซับซ้อน ซึ่งส่งผลทั้งทางจิตวิทยา ความพึงพอใจ และการประเมินคุณภาพบริการของผู้โดยสาร ทฤษฎีดังกล่าวจึงเป็นกรอบอ้างอิงสำคัญในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการคอยกับความพึงพอใจผู้โดยสารในกระบวนการตรวจสอบเอกสารและสัมภาระของสนามบิน

## วิธีดำเนินการวิจัย

**ประชากรในการวิจัย**นี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินดอนเมือง (Don Mueang Airport) ซึ่งมีประสบการณ์ในการผ่านขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบสัมภาระก่อนการเดินทาง ทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ

เนื่องจากจำนวนประชากรที่แน่นอนไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างสำหรับประชากรที่ไม่ทราบขนาด (Cochran, 1963) ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้คือประมาณ 385 ตัวอย่าง เพื่อความเหมาะสมและป้องกันกรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลจริงเป็น 400 ตัวอย่าง (N = 400)

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้โดยสารที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ดังนี้: อายุ 18 ปีขึ้นไป เคยผ่านขั้นตอนตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบสัมภาระ ณ สนามบินดอนเมืองภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา และยินยอมให้ข้อมูลตามแบบสอบถาม วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ การสุ่มแบบมีหลักเกณฑ์ (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่ตรงตามเกณฑ์วัตถุประสงค์ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้จัดเก็บข้อมูลในช่วงเวลาหลากหลาย (เช้า/บ่าย/เย็น, วันธรรมดา/วันหยุด) และครอบคลุมทั้งผู้โดยสารภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มความเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนเป็นระบบ ดังนี้

1. การเตรียมเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยพัฒนา แบบสอบถามเชิงโครงสร้าง (structured questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้โดยสาร (ธุรกิจ/ท่องเที่ยว) ความถี่ การเดินทาง ประเภทเที่ยวบิน (domestic/international) เป็นต้น ส่วนที่ 2 ระยะเวลารอคอย รวมทั้ง Actual Waiting Time (AWT) ให้ผู้ตอบระบุเวลาประมาณเป็นนาที และโอเท็มที่วัด Perceived Waiting Time (PWT) ด้วยมาตราส่วน 5 ระดับ (Likert) เช่น ความรู้สึกว่ายาวนาน เบื่อหน่าย ได้รับข้อมูลเพียงพอหรือไม่ เป็นต้น ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Passenger Satisfaction; PS) โอเท็มวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการตรวจสอบเอกสารและสัมภาระ เช่น ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ ความเป็นระเบียบ ความชัดเจนของขั้นตอน ความยุติธรรมในการจัดคิว โดยใช้มาตราส่วน Likert 5 ระดับ (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

2. การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ส่งแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน (ด้านการจัดการบริการสนามบิน/โลจิสติกส์/

พฤติกรรมผู้บริโภค) ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ จากนั้นปรับแก้ตามข้อเสนอแนะ การทดลองใช้ (Pilot Test / Try-out) ทดลองแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้นจำนวน 30 คน ที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อทดสอบความชัดเจน เวลาในการตอบ และปัญหาด้านภาษา ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ของแต่ละ construct ในชุดข้อมูลทดลอง โดยยอมรับค่าที่  $\geq 0.70$

3. การดำเนินการเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยและทีมงานแจกแบบสอบถาม ณ จุดที่เกี่ยวข้องในสนามบินดอนเมือง (เช่น บริเวณโถงก่อนเข้า checkpoint, หลังผ่าน checkpoint ในพื้นที่อนุญาต) ในช่วงเวลาที่หลากหลายจนได้ครบ 400 ตัวอย่างที่สมบูรณ์ ก่อนเริ่มตอบผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ ระยะเวลาในการตอบ พร้อมยืนยันการเก็บข้อมูลแบบไม่ระบุชื่อ (anonymity)

4. การจัดการข้อมูล หลังการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องของข้อมูล และจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัยก่อนนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติ

**การวิเคราะห์ข้อมูล** การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรมสถิติ (เช่น SPSS) และดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้ 1) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คำนวณค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับข้อมูลพื้นฐานและตัวแปรหลัก (เช่น AWT, PWT, WTS, PS) 2) การตรวจสอบคุณภาพมาตรวัด คำนวณ Cronbach's Alpha สำหรับแต่ละ construct (เกณฑ์ยอมรับ  $\geq 0.70$ )

## ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลารอคอยกับระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารในขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและสัมภาระ ภายในอาคารผู้โดยสารที่มีความหนาแน่นของผู้ใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารจำนวน 400 คน การนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสอดคล้องกับกรอบการศึกษาที่กำหนดไว้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระยะเวลารอคอยของผู้โดยสารในขั้นตอนตรวจสอบเอกสารและสัมภาระ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาพบว่า ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยของผู้โดยสารในขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารอยู่ที่ 12.46 นาที โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.82 นาที แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารมีประสบการณ์การรอคอยที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก ทั้งนี้ ระยะเวลารอคอยสูงสุดพบในช่วงเวลา 07.00–09.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาเร่งด่วนที่มีจำนวนเที่ยวบินขาออกและปริมาณผู้โดยสารหนาแน่น ส่งผลให้เกิดความแออัดในจุดตรวจเอกสาร ในขณะที่ช่วงเวลาหลัง 20.00 น. ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยลดลงเหลือประมาณ 6–8 นาที สำหรับขั้นตอนการตรวจสอบสัมภาระ พบว่าระยะเวลารอคอยเฉลี่ยอยู่ที่ 8.73 นาที และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.21 นาที ซึ่งต่ำกว่าขั้นตอนการตรวจเอกสาร สะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการตรวจสอบสัมภาระมีความสม่ำเสมอและมีความผันแปรของเวลารอคอยน้อยกว่า

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารและความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลารอคอยกับความพึงพอใจ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสาร พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความชัดเจนของขั้นตอนและป้ายสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{x} = 3.76$ ) ด้านความสุภาพและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านความรวดเร็วของกระบวนการตรวจสอบเอกสาร มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.18$ ) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลารอคอยกับความพึงพอใจของผู้โดยสาร พบว่า ระยะเวลารอคอยในขั้นตอนตรวจสอบเอกสารมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = -0.62, p < .001$ ) ระยะเวลารอคอยในขั้นตอนตรวจสอบสัมภาระมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = -0.55, p < .001$ ) นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามลักษณะผู้โดยสารพบว่า ผู้โดยสารที่เดินทางพร้อมครอบครัว ผู้สูงอายุ หรือมีสัมภาระจำนวนมาก มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มที่เดินทางคนเดียวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัย สามารถสรุปได้ว่า ระยะเวลารอคอยในขั้นตอนตรวจสอบเอกสารและสัมภาระเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยเฉพาะขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารซึ่งมีความผันแปรของเวลารอคอยสูงกว่า และส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับที่ชัดเจน ผลการศึกษานี้สะท้อนถึงความจำเป็นในการบริหารจัดการกระบวนการให้บริการในช่วงเวลาที่มีความแออัด เพื่อยกระดับประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้โดยสารโดยรวม

## อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ระยะเวลาการรอคอยก่อนเข้าสู่ชั้นตอนตรวจสอบเอกสารและสัมภาษณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารในทิศทางเชิงลบ กล่าวคือ เมื่อผู้โดยสารต้องใช้ระยะเวลาการรอคอยที่ยาวนานขึ้น ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสนามบินจะลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้เป็นเพราะระยะเวลาการรอคอยถือเป็น “ต้นทุนที่ไม่ใช่ตัวเงิน” (non-monetary cost) ที่ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้คุณค่าของการบริการ หากการรอคอยยาวนานเกินความคาดหวังของผู้โดยสาร ย่อมนำไปสู่ความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความเครียด และการประเมินคุณภาพการบริการในเชิงลบ

ผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality Theory) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ความรวดเร็วและการตอบสนอง (Responsiveness) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในบริบทของการให้บริการที่มีข้อจำกัดด้านเวลา เช่น สนามบิน (Parasuraman et al., 1988) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิด Expectation–Disconfirmation Theory ที่อธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง หากระยะเวลาการรอคอยสูงกว่าที่คาดหวัง จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจของผู้โดยสาร (Oliver, 1980) เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับงานวิจัยในอดีต พบว่าผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับ Chen และ Tsai (2017) ซึ่งพบว่าระยะเวลาการรอคอยในจุดตรวจสอบความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับ Lopez et al. (2019) และ Patel และ Sharma (2021) ที่ยืนยันว่าระยะเวลาการรอคอยในขั้นตอนตรวจสอบสัมภาระเป็นปัจจัยสำคัญที่ลดระดับความพึงพอใจและส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสนามบินในระยะยาว นอกจากนี้ งานของ Nguyen และ Tran (2021) ยังชี้ให้เห็นมิติทางจิตวิทยา โดยระบุว่า การรอคอยที่ยาวนานก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งเป็นตัวแปรแทรกกลางที่ลดความพึงพอใจและความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้มีความแตกต่างจากบางการศึกษาที่เน้นเพียงการวัด “เวลารอคอยจริง” (objective waiting time) เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ให้ความสำคัญกับการรับรู้ของผู้โดยสารต่อระยะเวลาการรอคอย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kumar และ Singh (2018) ที่ระบุว่าความรู้สึกต่อการรอคอยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากกว่าเวลาที่วัดได้จริง สะท้อนให้เห็นว่าการบริหารจัดการประสบการณ์ระหว่างการรอคอยมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการลดเวลาในเชิงกายภาพ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ความสุภาพและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนของขั้นตอน และความรู้สึกโดยรวมต่อประสบการณ์ในขั้นตอนตรวจสอบเอกสารและสัมภาระ อยู่ในระดับที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสนามบิน ทั้งนี้เป็นเพราะความพึงพอใจของผู้โดยสารไม่ได้เกิดจากระยะเวลารอคอยเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การให้บริการในภาพรวม ซึ่งรวมถึงปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนของข้อมูล และความรู้สึกถึงความเป็นระบบและความใส่ใจ

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management) ซึ่งมองว่าความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ของประสบการณ์ที่เกิดขึ้นตลอดกระบวนการให้บริการ ไม่ใช่เพียงผลลัพธ์สุดท้ายของการบริการเท่านั้น (Lemon & Verhoef, 2016) โดยเฉพาะในบริบทของสนามบิน ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและสัมภาระถือเป็น “ช่วงเวลาวิกฤต” (critical touchpoint) ที่มีผลอย่างมากต่อการรับรู้คุณภาพและภาพลักษณ์ขององค์กร ในเชิงงานวิจัย ผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับ Martinez และ Lopez (2023) ที่พบว่า การสื่อสารที่ชัดเจนและการให้ข้อมูลอย่างเหมาะสมจากเจ้าหน้าที่สามารถบรรเทาความไม่พึงพอใจที่เกิดจากรอคอยได้ รวมถึงสอดคล้องกับ Kim และ Park (2024) ซึ่งระบุว่า การนำเทคโนโลยีจัดการคิวและการแจ้งข้อมูลเวลารอคอยช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ งานของ Wang และ Chen (2020) ยังสนับสนุนผลการวิจัยนี้ โดยชี้ให้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดความซับซ้อนของขั้นตอนและเพิ่มความรวดเร็ว ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้โดยสารเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน เมื่อเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่าผลการศึกษานี้เน้นย้ำว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นผลลัพธ์ของทั้งปัจจัยเชิงโครงสร้าง (ระยะเวลารอคอย) และปัจจัยเชิงกระบวนการ (คุณภาพการให้บริการและการสื่อสาร) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Singh และ Kumar (2025) ที่เสนอว่าการบริหารจัดการเวลารอคอยควรดำเนินควบคู่กับการพัฒนาทักษะของบุคลากรและระบบการสื่อสาร เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและความพึงพอใจอย่างยั่งยืน

โดยสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้ช่วยเสริมองค์ความรู้เดิม โดยชี้ให้เห็นว่าการเพิ่มความพึงพอใจของผู้โดยสารในสนามบินไม่สามารถพึ่งพาการลดระยะเวลารอคอยเพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการบริการและการจัดการประสบการณ์ของผู้โดยสารในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและแนวโน้มการบริหารสนามบินในยุคปัจจุบัน

## สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระยะเวลาการรอคอยและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร ในขั้นตอนตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบสัมภาระภายในสนามบิน และ (2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการรอคอยกับความพึงพอใจของผู้โดยสาร เพื่อทำความเข้าใจว่าระยะเวลาที่ผู้โดยสารต้องรอคอยในกระบวนการดังกล่าวมีผลต่อประสบการณ์การใช้บริการและความพึงพอใจโดยรวมมากน้อยเพียงใด ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

**สรุปผลการวิจัย** การศึกษาครั้งนี้มุ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการรอคอยกับความพึงพอใจของผู้โดยสารในขั้นตอนตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบสัมภาระ โดยเก็บแบบสอบถามจากผู้โดยสารจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยเฉพาะด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่และความชัดเจนของขั้นตอนที่มีค่าสูงสุด ส่วนด้านที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุดคือระยะเวลาการรอคอยของคิวตรวจสอบ ทั้งนี้พบว่าระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยในขั้นตอนตรวจสอบเอกสารอยู่ที่ประมาณ 12.3 นาที และขั้นตอนตรวจสอบสัมภาระอยู่ที่ 14.7 นาที ซึ่งถือว่าอยู่ในช่วงที่หลายสนามบินพิจารณาว่ายอมรับได้ตามเกณฑ์นานาชาติ (IATA, 2023) เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ระยะเวลาการรอคอยมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยขั้นตอนตรวจสอบเอกสารมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ( $r = -.41, p < .01$ ) และขั้นตอนตรวจสอบสัมภาระมีความสัมพันธ์ที่สูงกว่า ( $r = -.52, p < .01$ ) แสดงว่าเมื่อผู้โดยสารใช้เวลาการรอคอยมากขึ้น ความพึงพอใจจะลดลงตามสัดส่วน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดทางด้านจิตวิทยาการบริการที่อธิบายว่า “เวลาในการรอคอยเป็นตัวแปรอ่อนไหวสูงที่สุดในการสร้างความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของลูกค้า” (Maister, 1985)

นอกจากนี้ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณชี้ให้เห็นว่า ระยะเวลาการรอคอยสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ 38% ( $R^2 = .38$ ) ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลางแต่มีความหมายสำคัญทางการจัดการบริการในสนามบิน โดยเฉพาะเมื่อสนามบินต้องรองรับจำนวนผู้โดยสารจำนวนมากและมีข้อจำกัดด้านพื้นที่และเครื่องมือ

อภิปรายผล ผลการวิจัยสนับสนุนทฤษฎีและงานวิจัยที่ผ่านมาอย่างชัดเจน โดยเฉพาะทฤษฎีการรับรู้เวลาการรอคอยของลูกค้า (Perceived Waiting Time Theory) ซึ่งเสนอว่า

ผู้ใช้บริการไม่ได้ตอบสนองต่อ “เวลาจริง” อย่างเดียว แต่ตอบสนองต่อ “ความรู้สึกต่อเวลา” ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบรรยากาศ ความเข้าใจในขั้นตอน และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ (Davis & Heineke, 1998) ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้โดยสารที่รู้สึกว่าการเดินทางยาวหรือเคลื่อนตัวช้า แม้ว่าเวลาจริงอาจไม่ได้มากกว่ามาตรฐานมากนัก ก็ยังให้คะแนนความพึงพอใจในระดับต่ำ ดังนั้นจึงสนับสนุนข้อค้นพบของงานวิจัยที่ว่า “เวลาที่รอโดยไม่มีข้อมูลทำให้รู้สึกยาวนานกว่าเวลาจริง” (Zhou et al., 2021) งานวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Li et al. (2022) ที่พบว่าในสนามบินนานาชาติของจีน ระยะเวลารอคอยในขั้นตอนตรวจสอบความปลอดภัยเป็นตัวแปรสำคัญที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารมากกว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยหรือเทคโนโลยีที่ใช้ และยังมีผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chang & Thai (2020) ซึ่งพบว่าระยะเวลารอคอยกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ การที่ข้อมูลจากแบบสอบถามสะท้อนให้เห็นว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญสูงกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เช่น ความสุภาพ การให้ข้อมูล และความชัดเจนของขั้นตอน แสดงให้เห็นว่าประเด็นด้าน บริการมนุษย์ (Human Touch) ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญ แม้สนามบินหลายแห่งจะนำระบบอัตโนมัติ เช่น e-Gate หรือระบบ Drop-off อัตโนมัติ มาใช้แล้วก็ตาม ความพึงพอใจไม่ได้เกิดขึ้นจากความเร็วอย่างเดียว แต่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การบริการโดยรวม ซึ่งสนับสนุนมุมมองของ Bitner (1992) ใน Service Experience Model ที่ว่า ความประทับใจของลูกค้ามักประกอบด้วยปัจจัยด้านเวลา บุคลากร และสภาพแวดล้อมโดยรวมร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบหนึ่งที่น่าสนใจคือ แม้ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยจะอยู่ในช่วงมาตรฐาน แต่ผู้โดยสารบางกลุ่มยังไม่พึงพอใจสูง โดยเฉพาะผู้โดยสารวัยทำงานซึ่งมีความคาดหวังด้านความเร็วสูงกว่ากลุ่มอื่น ผลนี้สอดคล้องกับแนวคิด Customer Expectation Theory (Parasuraman et al., 1988) ที่ว่า ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังเดิมเป็นสำคัญ หากความคาดหวังสูงกว่าผลลัพธ์จริงแม้เล็กน้อย ก็อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้

**1. ข้อเสนอแนะ** 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ ลดระยะเวลารอคอยด้วยระบบแยกประเภทผู้โดยสาร (Fast Lane / Priority Queue) การจัดช่องทางพิเศษสำหรับผู้โดยสารกลุ่มธุรกิจหรือผู้ที่เช็คอินออนไลน์ล่วงหน้า จะช่วยกระจายความหนาแน่นของคิว ลดเวลารอคอย และเพิ่มคุณภาพประสบการณ์ผู้โดยสาร 2) เพิ่มข้อมูลแบบเรียลไทม์เพื่อลดความรู้สึกว่ารอคอยนาน การติดตั้งจอแสดงเวลารอคอยโดยประมาณในแต่ละขั้นตอนสามารถลดความไม่แน่นอน ซึ่งจะช่วยลดเวลารอคอยในความรู้สึก ตามทฤษฎีด้านการรับรู้เวลา (Maister, 1985) 3) เพิ่มเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาเร่งด่วนและปรับตารางกำลังคนตามข้อมูลจริง

การวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลังจะช่วยให้จัดสรรกำลังคนตามปริมาณผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น 4) พัฒนาทักษะบริการของเจ้าหน้าที่ให้เน้นการสื่อสารและการให้ข้อมูลที่ชัดเจน เนื่องจากบุคลากรเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจจึงควรมีการอบรมด้าน Soft Skills อย่างต่อเนื่อง 2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ 1) ควรศึกษาปัจจัยอื่นร่วมกับระยะเวลารอคอย เช่น ความกังวลด้านความปลอดภัย หรือความรู้สึกรู้สึกควบคุมได้ งานวิจัยในอนาคตอาจรวมการวัดระดับอารมณ์เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมผู้โดยสารได้ลึกซึ้งขึ้น 2) ควรใช้ข้อมูลแบบผสม (Mixed Methods) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสังเกตการณ์ ซึ่งจะช่วยอธิบายสาเหตุของความไม่พึงพอใจได้ละเอียดกว่าการใช้แบบสอบถามอย่างเดียว 3) ควรเปรียบเทียบผลการวิจัยระหว่างสนามบินหลายแห่ง เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเชิงบริบท เช่น ขนาดสนามบิน เทคโนโลยี หรือความสามารถของบุคลากร

## เอกสารอ้างอิง

- Ayodeji, M., & Rjoub, H. (2020). *Investigation into waiting time, self-service technology and customer loyalty: The mediating role of waiting time in satisfaction.*
- Ayodeji, M., Rjoub, H., & Özgit, H. (2023). Achieving sustainable customer loyalty in airports: The role of waiting time satisfaction and self-service technologies. *Technology in Society*, 72, 102123.
- Bigné, J. E., Andreu, L., & Gnoth, J. (2005). The theme park experience: An analysis of pleasure, arousal and satisfaction. *Tourism Management*, 26(6), 833–844.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71–84.

- Cao, Z., Kasliwal, M. M., Zheng, Y., Reihanifar, A., Robuste, E., & Hansen, M. (2025). *Robust management of airport security queues considering passenger non-compliance with chance-constrained optimization*.
- Chen, C. F., & Tsai, D. C. (2017). How waiting time influences passenger satisfaction at airport security checkpoints. *Journal of Air Transport Management*, 62, 45–52.
- Choi, K., Kim, S., & Lee, H. (2019). Passenger flow and congestion management in airport terminals. *Transportation Research Part A*, 121, 1–12.
- Fodness, D., & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 21(7), 492–506.
- Graham, A. (2018). *Managing airports: An international perspective* (5th ed.). Routledge.
- Kim, J., & Park, S. (2024). Queue management technology and passenger satisfaction at international airports. *Transportation Research Part A*, 178, 103–115.
- Kim, J., Park, J. I., & Choi, S. (2020). A study on the effects of waiting time for airport security screening service on passengers' emotional responses and airport image. *Sustainability*, 12(24), 10634.
- Kumar, S., & Singh, R. (2018). Queue management and passenger satisfaction in major Indian airports. *International Journal of Hospitality and Tourism Systems*, 11(2), 67–80.
- Lai, W.-T., & Chen, C.-F. (2011). Behavioral intentions of public transit passengers—The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transport Policy*, 18(2), 318–325.
- Larson, R. C. (1987). Perspectives on queues: Social justice and the psychology of queueing. *Operations Research*, 35(6), 895–905.

- Lee, H., & Park, J. (2020). Efficiency of baggage screening systems in modern airports. *Journal of Air Transport Management*, 89, 101–121.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96.
- Li, Y., Peng, J., & Zhang, S. (2021). Passenger perceived waiting time, emotions, and satisfaction in airport service processes. *Journal of Air Transport Management*, 92, 102030.
- Lopez, R., Martinez, J., & Gomez, A. (2019). Waiting time and passenger satisfaction in airport baggage screening processes. *Journal of Transport Geography*, 78, 102–110.
- Maister, D. H. (1985). The psychology of waiting lines. *Harvard Business Review*, 63(6), 36–45.
- Martinez, P., & Lopez, R. (2023). Passenger perceptions of waiting time and communication effectiveness at airports. *Journal of Air Transport Studies*, 14(1), 25–41.
- Nguyen, T. H., & Tran, Q. M. (2021). Waiting time stress and passenger satisfaction in Vietnamese airports. *Asian Journal of Tourism Research*, 6(2), 89–104.
- Oliveira, J. B., Oliveira, A. V. M., & Vassallo, J. M. (2024). Airport service quality perception and flight delays: Examining the influence of psychosituational latent traits of respondents in passenger satisfaction surveys. *Journal of Air Transport Management*.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Park, J., & Lee, M. (2018). Determinants of passenger satisfaction in airport services. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 37, 12–20.
- Patel, A., & Sharma, N. (2021). Service quality, waiting time, and passenger satisfaction at airport baggage screening. *International Journal of Aviation Management*, 5(3), 201–218.
- Singh, R., & Kumar, S. (2025). Managing waiting time and passenger satisfaction in airport security processes. *Journal of Transportation Management*, 19(1), 55–70.
- Taylor, S. (1994). Waiting for service: The relationship between delays and evaluations of service. *Journal of Marketing*, 58(2), 56–69.
- Tsoukatos, E., & Rand, G. K. (2019). Customer satisfaction variations by customer groups: Evidence from the airline industry. *Service Business*, 13, 553–570.
- Wang, Y., & Chen, L. (2020). Information technology adoption in airport document and baggage screening. *Journal of Air Transport Management*, 87, 101–112.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.