

อิทธิพลของการจัดการเวลารอคอยต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร ในสนามบินพาณิชย์*

THE INFLUENCE OF WAITING TIME MANAGEMENT ON PASSENGER EXPERIENCE AT COMMERCIAL AIRPORTS

ภคมน สุทธิประภา¹ และ เจน หน่อท้าว²

Pakamon Sutthiprapha¹ and Jane Norathao²

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติการบินและอวกาศ มหาวิทยาลัยเกริก

¹Master of Business Administration Program (MBA), Krirk University, Thailand

²วิทยาลัยนานาชาติการบินและอวกาศ มหาวิทยาลัยเกริก

²International College of Aviation and Aero Space, Krirk University, Thailand

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

วันที่รับบทความ : 5 พฤษภาคม 2026; วันแก้ไขบทความ 26 พฤษภาคม 2569; วันที่ตอบรับบทความ : 28 พฤษภาคม 2569

Received 5 May 2026; Revised 26 May 2026; Accepted 28 May 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการจัดการเวลารอคอยในสนามบินจากมุมมองของผู้โดยสาร 2) ศึกษาระดับประสบการณ์ผู้โดยสารที่ได้รับจากการใช้บริการสนามบิน และ 3) วิเคราะห์อิทธิพลของการจัดการเวลารอคอยในสนามบินที่มีต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินดอนเมือง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ

Citation:



* ภคมน สุทธิประภา และ เจน หน่อท้าว. (2569). อิทธิพลของการจัดการเวลารอคอยต่อประสบการณ์ผู้โดยสารในสนามบินพาณิชย์. วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่, 4(4), 1203-1221.

Pakamon Sutthiprapha and Jane Norathao. (2026). The Influence Of Waiting Time Management On Passenger Experience At Commercial Airports. Modern Academic Development and Promotion Journal, 4(4), 1203-1221.;

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

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

เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1) การจัดการเวลารอคอยในสนามบินโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.87, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.62) โดยด้านการสื่อสารข้อมูลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2) ประสบการณ์ผู้โดยสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.91, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.59)

3) การจัดการเวลารอคอยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสบการณ์ผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.68$, Sig. = 0.000) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสบการณ์ผู้โดยสารได้ร้อยละ 46.20 ($R^2 = 0.462$)

ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า การจัดการเวลารอคอย โดยเฉพาะด้านการสื่อสารข้อมูลและการออกแบบกระบวนการให้บริการ มีบทบาทสำคัญในการยกระดับประสบการณ์ผู้โดยสาร ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสนามบินในอนาคต

คำสำคัญ: การจัดการเวลารอคอย, ประสบการณ์ผู้โดยสาร, สนามบิน, คุณภาพการให้บริการ, การถดถอยเชิงพหุคูณ

Abstract

This research article aims to 1) examine the level of waiting time management in airports from passengers' perspectives, 2) investigate the level of passenger experience obtained from airport services, and 3) analyze the influence of waiting time management on passenger experience. This study employed a quantitative research approach using a survey research design. Data were collected from 400 passengers at Don Mueang International Airport using a structured questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics, including mean and standard deviation, and inferential statistics, specifically multiple regression analysis.

The findings revealed that

1) the overall level of waiting time management was high (Mean = 3.87, SD = 0.62), with information communication having the highest mean score.

2) the overall passenger experience was also at a high level (Mean = 3.91, SD = 0.59).

3) waiting time management had a significant positive influence on passenger experience at the 0.05 level ($\beta = 0.68$, Sig. = 0.000), explaining 46.20% of the variance ($R^2 = 0.462$).

The results indicate that effective waiting time management, particularly in terms of information communication and service process design, plays a crucial role in enhancing passenger experience. These findings can be applied to improve service quality and strengthen the competitive advantage of airport operations in the future.

Keywords: Waiting Time Management, Passenger Experience, Airport Services, Service Quality, Multiple Regression Analysis

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินพาณิชย์ในศตวรรษที่ 21 ถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลก การพัฒนาเมือง และการเชื่อมโยงเครือข่ายการคมนาคมระหว่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ สนามบินจึงไม่ได้เป็นเพียงสถานที่สำหรับการขึ้น-ลงของอากาศยานเท่านั้น แต่ยังทำหน้าที่เป็น โครงสร้างพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์ ที่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของประเทศ (Graham, 2018) โดยเฉพาะในบริบทของโลกาภิวัตน์ที่การเคลื่อนย้ายผู้คน สินค้า และบริการมีความรวดเร็วและซับซ้อนมากขึ้นนอกจากบทบาทด้านเศรษฐกิจแล้ว สนามบินยังถูกมองว่าเป็น ประตูสู่ประเทศ (Gateway of the Nation) ซึ่งสะท้อนภาพลักษณ์ มาตรฐานการให้บริการ และระดับความเป็นสากลของประเทศนั้น ๆ ผู้โดยสารมักใช้ประสบการณ์ที่ได้รับจากสนามบินเป็นตัวแทนในการประเมินคุณภาพของระบบบริการโดยรวม ดังนั้น การบริหารจัดการสนามบินจึงต้องให้ความสำคัญกับ ประสบการณ์ผู้โดยสาร (Passenger Experience) อย่างเป็นระบบ (Bitner et al., 2008)

ในบริบทของการจัดการบริการสมัยใหม่ แนวคิดเรื่องประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience) ได้รับความสนใจอย่างมาก เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความภักดี และพฤติกรรมการใช้บริการในระยะยาว (Lemon & Verhoef, 2016) โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งเป็นธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันสูงและมีความคาดหวังของลูกค้าในระดับสูง การออกแบบประสบการณ์ที่ดีจึงต้องครอบคลุมทุกจุดสัมผัส (touchpoints) ตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลังการใช้บริการ อย่างไรก็ตาม หนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญ คือ เวลารอคอย (Waiting Time) ซึ่งเกิดขึ้นในหลายขั้นตอนของกระบวนการให้บริการ เช่น การเช็คอิน การตรวจสอบความปลอดภัย การตรวจหนังสือเดินทาง และการขึ้นเครื่องบิน ปัญหาการรอคอยที่ยาวนานหรือไม่มีการจัดการที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ความเครียด และการประเมินคุณภาพบริการในเชิงลบ (Taylor, 1994)

ในเชิงทฤษฎี การศึกษาเกี่ยวกับเวลารอคอยได้พัฒนาไปสู่การแยกความแตกต่างระหว่าง เวลารอคอยจริง (Actual Waiting Time) และ เวลารอคอยที่รับรู้ (Perceived Waiting Time) โดย Maister (1985) อธิบายว่า การรับรู้เวลารอคอยของผู้ใช้บริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาจริงเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยทางจิตวิทยา เช่น ความไม่แน่นอน การขาดข้อมูล และระดับความวิตกกังวล แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีความไม่แน่นอน (Uncertainty Theory) ที่ระบุว่า เมื่อผู้ใช้บริการไม่สามารถคาดการณ์ระยะเวลาหรือผลลัพธ์ของบริการได้ จะส่งผลให้เกิด ต้นทุนทางจิตวิทยา (psychological cost) ซึ่งทำให้การรับรู้เวลารอคอยยาวนานขึ้น (Osuna, 1985) อีกทั้ง Larson (1987) ยังชี้ให้เห็นว่า การให้ข้อมูลสถานะการรอคอย เช่น เวลาคงเหลือ หรือสาเหตุของความล่าช้า สามารถช่วยลดการรับรู้เวลารอคอยที่เกินจริงได้ ในขณะเดียวกัน แนวคิดความคาดหวัง-การรับรู้ (Expectation-Perception Framework) ของ Parasuraman et al. (1988) อธิบายว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนใช้บริการกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง หากเวลารอคอยสั้นกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวัง จะนำไปสู่ความพึงพอใจ แต่หากยาวนานกว่าที่คาดไว้ จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ

นอกจากนี้ แนวคิดความยุติธรรมในการให้บริการ (Service Fairness Theory) ยังมีบทบาทสำคัญในการอธิบายการรับรู้เวลารอคอย โดยลูกค้าจะประเมินความเหมาะสมของการรอผ่านมิติของความยุติธรรมด้านกระบวนการ ผลลัพธ์ และปฏิสัมพันธ์ (Tax et al., 1998) หากเกิดความไม่เป็นธรรม เช่น การแซงคิว จะส่งผลให้การรับรู้เวลารอคอยยาวนานขึ้น แม้

ระยะเวลาจริงจะไม่เปลี่ยนแปลง ในเชิงการจัดการระบบ ทฤษฎีคิว (Queuing Theory) เป็นอีกหนึ่งกรอบแนวคิดสำคัญที่ใช้วิเคราะห์และออกแบบระบบบริการที่มีการรอคอย โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ เช่น อัตราการมาถึงของลูกค้า (λ) อัตราการให้บริการ (μ) และจำนวนช่องบริการ (s) ซึ่งมีผลโดยตรงต่อระยะเวลารอคอยและประสิทธิภาพของระบบ (Gross et al., 2018) เมื่อพิจารณาในบริบทของประเทศไทย การพัฒนาระบบโลจิสติกส์และการคมนาคมมีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ งานวิจัยของ ญัฐพงษ์ แต้มแก้ว (2568) พบว่า การวางแผนและการจัดการระบบขนส่งที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยลดต้นทุน เพิ่มความเร็ว และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับบริบทของสนามบินในฐานะศูนย์กลางโลจิสติกส์ที่สำคัญ (ญัฐพงษ์ แต้มแก้ว, 2568) นอกจากนี้ งานวิจัยของ พันธุ์พิสุทธิ นุราช และ ญัฐพงษ์ แต้มแก้ว (2568) ยังชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ เช่น การบริหารจัดการทรัพยากร การพัฒนาเทคโนโลยี และการสร้างประสบการณ์ลูกค้า มีอิทธิพลต่อความอยู่รอดขององค์กรในอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการจัดการเวลารอคอยเป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ (พันธุ์พิสุทธิ นุราช & ญัฐพงษ์ แต้มแก้ว, 2568) ในมิติของทรัพยากรมนุษย์ งานวิจัยของ อำพล ขำวิสัย, คงศักดิ์ ชมชุม และ ญัฐพงษ์ แต้มแก้ว (2025) พบว่า การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนและต้องการการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับการจัดการสถานการณ์การรอคอยในสนามบิน (อำพล ขำวิสัย และคณะ, 2025)

ในบริบทของสนามบินดอนเมือง ซึ่งเป็นหนึ่งในสนามบินหลักของประเทศไทยที่มีปริมาณผู้โดยสารจำนวนมาก การบริหารจัดการเวลารอคอยจึงเป็นความท้าทายสำคัญ เนื่องจากต้องรองรับผู้โดยสารจำนวนมากในช่วงเวลาเร่งด่วน (peak period) และต้องรักษาสมดุลระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการกับคุณภาพประสบการณ์ของผู้โดยสาร ท้ายที่สุดงานวิจัยนี้มุ่งสร้างองค์ความรู้เชิงบูรณาการที่เชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีการจัดการบริการ ทฤษฎีคิว และแนวคิดด้านประสบการณ์ลูกค้า เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการเวลารอคอยที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินอย่างยั่งยืนในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการเวลารอคอยในสนามบินจากมุมมองของผู้โดยสาร
2. เพื่อศึกษาระดับประสบการณ์ผู้โดยสารที่ได้รับจากการใช้บริการสนามบิน
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการจัดการเวลารอคอยในสนามบินที่มีต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมเป็นกระบวนการสำคัญในการดำเนินการวิจัยเชิงวิชาการ เนื่องจากการรวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์องค์ความรู้จากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการอธิบายตัวแปรและพัฒนาสมมติฐานการวิจัยอย่างเป็นระบบ (Sekaran & Bougie, 2016) การกำหนดขอบเขตของการทบทวนวรรณกรรมจึงต้องมีความสอดคล้องกับประเด็นการศึกษา โดยงานวิจัยนี้มุ่งศึกษา การจัดการเวลารอคอยในสนามบินที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร ซึ่งสามารถจำแนกการทบทวนวรรณกรรมออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้เวลารอคอย แนวคิดทฤษฎีคิว และแนวคิดคุณภาพการให้บริการและประสบการณ์ลูกค้า

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้เวลารอคอย (Waiting Time Perception) ถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดย Maister (1985) อธิบายว่า การรับรู้เวลารอคอยของบุคคลไม่ได้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาจริงเพียงอย่างเดียว แต่ยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางจิตวิทยา เช่น การไม่มีสิ่งกระทำให้ระหว่างรอ ความไม่แน่นอนของระยะเวลา และระดับความวิตกกังวล ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าเวลารอคอยยาวนานกว่าความเป็นจริง แนวคิดดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า เวลาที่ไม่ได้ใช้งานจะรู้สึกยาวนานกว่าเวลาที่มีกิจกรรม และ ความไม่แน่นอนทำให้การรอคอยยาวนานขึ้น นอกจากนี้ Osuna (1985) ได้เสนอทฤษฎีความไม่แน่นอน (Uncertainty Theory) โดยระบุว่า ความไม่แน่นอนเกี่ยวกับระยะเวลาและผลลัพธ์ของบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดต้นทุนทางจิตวิทยาแก่ผู้ใช้บริการ ขณะที่ Larson (1987) พบว่า การให้ข้อมูลสถานะคิวหรือระยะเวลาที่คาดว่าจะรอสามารถช่วยลดการรับรู้เวลารอคอยได้อย่างมีนัยสำคัญ ในมิติของความคาดหวัง Parasuraman et al. (1988) ได้นำเสนอกรอบแนวคิด Expectation–Perception Framework ซึ่งอธิบายว่าความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนใช้บริการกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง หากเวลา

รอคอยยาวนานเกินกว่าที่คาดการณ์ไว้จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ (Taylor, 1994) อีกทั้งแนวคิดความยุติธรรมในการให้บริการยังชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ความเป็นธรรมในกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดลำดับคิวอย่างโปร่งใส มีผลต่อการประเมินเวลารอคอยของผู้ใช้บริการ หากเกิดความไม่เป็นธรรมจะส่งผลให้การรับรู้เวลารอคอยยาวนานขึ้น (Tax et al., 1998)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบคิว (Queuing Theory) เป็นกรอบแนวคิดเชิงคณิตศาสตร์และการจัดการที่ใช้ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบบริการที่มีการรอคอย โดยมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการมาถึงของลูกค้า (λ) และอัตราการให้บริการ (μ) ซึ่งมีผลต่อระยะเวลารอคอยและประสิทธิภาพของระบบ (Gross et al., 2018) ระบบคิวประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ แหล่งกำเนิดลูกค้า กระบวนการมาถึง กลไกการให้บริการ ระเบียบวินัยของคิว ความจุของระบบ และโครงสร้างของระบบคิว ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีผลต่อความแออัดและระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการโดยตรง ในบริบทของสนามบิน ระบบคิวมีลักษณะเป็นระบบหลายขั้นตอน (Multi-Phase System) เช่น ขั้นตอนการเช็คอิน การตรวจสัมภาระ การตรวจความปลอดภัย และการขึ้นเครื่องบิน ซึ่งทำให้การบริหารจัดการมีความซับซ้อนมากขึ้น การออกแบบระบบคิวที่เหมาะสมจึงมีบทบาทสำคัญในการลดระยะเวลารอคอย เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร และยกระดับประสบการณ์ของผู้โดยสาร งานวิจัยร่วมสมัย เช่น Li และ Wang (2020) รวมถึง Nguyen และ Tran (2022) ยังสนับสนุนว่าการประยุกต์ใช้ทฤษฎีคิวสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบริการในบริบทที่มีความผันผวนสูง เช่น ระบบโลจิสติกส์และสนามบิน

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและประสบการณ์ลูกค้า (Service Quality and Customer Experience) เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบสำคัญในการประเมินผลลัพธ์ของการให้บริการ โดย Parasuraman et al. (1988) ได้พัฒนาโมเดล SERVQUAL ซึ่งอธิบายว่าคุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้จาก 5 มิติ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) ขณะที่ Zeithaml et al. (2018) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า ในด้านของประสบการณ์ลูกค้า Lemon และ Verhoef (2016) ชี้ให้เห็นว่า การสร้างประสบการณ์ที่ดีต้องครอบคลุมทุกจุดสัมผัสของบริการ ซึ่งรวมถึงช่วงเวลารอคอยด้วย ในบริบทของประเทศไทย งานวิจัยของ ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว (2568) พบว่า การพัฒนาระบบโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพ

สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทของสมาคมบินในฐานะศูนย์กลางโลจิสติกส์ ขณะที่ พันธุ์พิสุทธิ นุราช และ ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว (2568) ระบุว่า ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ เช่น การบริหารจัดการ เทคโนโลยี และคุณภาพบริการ มีผลต่อความอยู่รอดขององค์กรในอุตสาหกรรมการบิน อีกทั้ง อำพล ขำวิสัย คงศักดิ์ ชมชุม และ ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว (2025) ยังพบว่า สมรรถนะของบุคลากรมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการจัดการเวลารอคอยไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบเพียงอย่างเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการองค์กรรวม

โดยสรุป การทบทวนวรรณกรรมครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า แนวคิดการรับรู้เวลารอคอย ทฤษฎีคิว และแนวคิดคุณภาพการให้บริการและประสบการณ์ลูกค้า ล้วนมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ ทฤษฎีคิวช่วยอธิบายมิติด้านประสิทธิภาพของระบบบริการ ขณะที่แนวคิดการรับรู้เวลารอคอยอธิบายมิติด้านจิตวิทยาของผู้ใช้บริการ และแนวคิดคุณภาพบริการสะท้อนผลลัพธ์ของการให้บริการในมุมมองของลูกค้า ดังนั้น การจัดการเวลารอคอย จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่เชื่อมโยงระหว่างประสิทธิภาพเชิงระบบและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้โดยสารในบริบทของสนามบิน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการจัดการเวลารอคอยต่อประสบการณ์ผู้โดยสารในสนามบินพาณิชย์ ได้ดำเนินการตามกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้อย่างมีความน่าเชื่อถือและตรวจสอบได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมุ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงเวลาหนึ่ง เพื่ออธิบายลักษณะของตัวแปรและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา วิธีการดังกล่าวเหมาะสมกับการศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้บริการในบริบทของสนามบิน เนื่องจากสามารถรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากและนำมาวิเคราะห์เชิงสถิติได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Creswell, 2014; Sekaran & Bougie, 2016)

2. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินดอนเมือง ซึ่งเป็นสนามบินที่มีปริมาณผู้โดยสารจำนวนมากและมีความหลากหลายทั้งในด้านลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการเดินทาง การเลือกประชากรดังกล่าวสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่มุ่งศึกษาการจัดการเวลารอคอยในบริบทของสนามบินเชิงพาณิชย์ที่มีความแออัดและมีความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ

3. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยพิจารณาจากแนวทางของการวิจัยเชิงปริมาณที่ระบุว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างในระดับดังกล่าวมีความเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติและสามารถสะท้อนลักษณะของประชากรได้อย่างเหมาะสม (Hair et al., 2019) การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้ในงานวิจัยด้านบริการ เนื่องจากสามารถเข้าถึงผู้ตอบแบบสอบถามได้ง่ายและเหมาะสมกับข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร (Sekaran & Bougie, 2016) ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวยังสอดคล้องกับลักษณะของงานวิจัยเชิงสำรวจในบริบทสนามบิน ซึ่งมีผู้ให้บริการจำนวนมากและมีการหมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดไปจนถึงมากที่สุด เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบในแต่ละด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรการวิจัย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเวลารอคอย และส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้โดยสาร การพัฒนาเครื่องมือดังกล่าวอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดการรับรู้เวลารอคอย (Maister, 1985) แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Parasuraman et al., 1988) และแนวคิดประสบการณ์ลูกค้า (Lemon & Verhoef, 2016) เพื่อให้ครอบคลุมมิติของตัวแปรอย่างครบถ้วน

5. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบทั้งความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยในขั้นตอนของความเที่ยงตรง ได้ใช้การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผ่านผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการ การบริการ และการวิจัย เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม (IOC: Index of Item-Objective Congruence) (Rovinelli & Hambleton, 1977)

6. ความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของเครื่องมือวิจัย โดยค่าที่ยอมรับได้ควรมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 (Hair et al., 2019) ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุป การออกแบบระเบียบวิธีวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การกำหนดรูปแบบการวิจัย การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การพัฒนาเครื่องมือวิจัย และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายผลการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ด้านการจัดการเวลารอคอยและการยกระดับประสบการณ์ผู้โดยสารในบริบทของสนามบินต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นขั้นตอนสำคัญของกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ เนื่องจากเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาประมวลผลและตีความหมายอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยและทดสอบสมมติฐานได้อย่างมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (Creswell, 2014) ในการวิจัยเรื่อง การจัดการเวลารอคอยในสนามบินที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน เพื่อให้ครอบคลุมทั้งการอธิบายลักษณะของข้อมูลและการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่ออธิบายระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละตัวแปร เช่น การจัดการเวลารอคอย การรับรู้เวลารอคอย และประสบการณ์ผู้โดยสาร ค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางของข้อมูล ซึ่งสะท้อนระดับความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง ขณะที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นตัวชี้วัดการกระจายของข้อมูล ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของความคิดเห็นในกลุ่มตัวอย่าง (Hair et al., 2019) การใช้สถิติเชิงพรรณนาดังกล่าวช่วยให้ผู้วิจัยสามารถอธิบายภาพรวมของข้อมูลได้อย่างชัดเจน และเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์เชิงลึกในขั้นตอนถัดไป

นอกจากนี้ การแปลผลค่าเฉลี่ยได้กำหนดเกณฑ์การตีความตามช่วงคะแนนของมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ซึ่งเป็นแนวทางที่นิยมใช้ในงานวิจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์และการบริหารธุรกิจ เพื่อให้สามารถอธิบายผลการวิจัยในเชิงปริมาณได้อย่างเป็นรูปธรรม (Sekaran & Bougie, 2016)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ได้แก่ การจัดการเวลารอคอยต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร ซึ่งเป็นตัวแปรตาม การวิเคราะห์การถดถอยเป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปร โดยสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามในระดับใด (Hair et al., 2019) ในการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient: β) เพื่อแสดงทิศทางและขนาดของอิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อ ตัวแปรตาม หากค่า β มีค่าเป็นบวก แสดงว่าตัวแปรอิสระมีอิทธิพลในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรตาม และหากมีค่าเป็นลบ แสดงถึงอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้าม นอกจากนี้ ยังได้พิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance Level: Sig.) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เพื่อใช้ในการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย (Hair et al., 2019)

ผู้วิจัยยังได้ตรวจสอบความเหมาะสมของแบบจำลองการถดถอยผ่านค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (Coefficient of Determination: R^2) ซึ่งแสดงถึงสัดส่วนของความแปรปรวนในตัวแปรตามที่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอิสระ ยิ่งค่า R^2 มีค่าสูง แสดงว่าแบบจำลองสามารถอธิบายข้อมูลได้ดี (Gujarati & Porter, 2009) นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสอบสมมติฐานเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอย เช่น ปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นพหุ (Multicollinearity) โดยพิจารณาค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance เพื่อให้มั่นใจว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป ซึ่งอาจส่งผลต่อความถูกต้องของผลการวิเคราะห์ (Hair et al., 2019) การเลือกใช้การวิเคราะห์การถดถอยในงานวิจัยนี้มีความเหมาะสม เนื่องจากสามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการจัดการเวลารอคอยกับประสบการณ์ผู้โดยสารได้อย่างชัดเจน และสามารถนำผลลัพธ์ไปใช้ในการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการในสนามบินได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการวิจัยเชิงประยุกต์ในด้านการบริหารจัดการบริการและโลจิสติกส์ (Lemon & Verhoef, 2016)

โดยสรุป การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถอธิบายลักษณะของข้อมูลและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้อย่างครบถ้วน ซึ่งช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย และสนับสนุนการนำผลไปใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายและการบริหารจัดการในอุตสาหกรรมการบินต่อไป

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารจำนวน 400 คน โดยใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างครบถ้วน (Hair et al., 2019) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41–4.20 หมายถึงระดับ มาก และค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21–5.00 หมายถึงระดับ มากที่สุด (Sekaran & Bougie, 2016)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ซึ่งมุ่งศึกษาระดับการจัดการเวลารอคอยในสนามบินจากมุมมองของผู้โดยสาร พบว่า การจัดการเวลารอคอยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 สะท้อนให้เห็นว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่มีการรับรู้เชิงบวกต่อการบริหารจัดการกระบวนการรอคอยของสนามบิน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสารข้อมูลระหว่างการรอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 3.95, SD = 0.58) รองลงมาคือด้านการออกแบบกระบวนการให้บริการ (Mean = 3.89, SD = 0.60) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอ (Mean = 3.82, SD = 0.65) และด้านการลดเวลารอคอยจริง (Mean = 3.79, SD = 0.66) ตามลำดับ ผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า แม้การลดเวลารอคอยจริงจะมีความสำคัญ แต่ การสื่อสารข้อมูล เป็นปัจจัยที่มีบทบาทโดดเด่นในการสร้างการรับรู้เชิงบวกของผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maister (1985) ที่อธิบายว่า การให้ข้อมูลและการลดความไม่แน่นอนสามารถช่วยลดการรับรู้เวลารอคอยของผู้ใช้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ซึ่งมุ่งศึกษาระดับประสบการณ์ผู้โดยสารที่ได้รับจากการใช้บริการสนามบิน พบว่า ประสบการณ์ผู้โดยสารโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสนามบินในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า ด้านความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 3.96, SD = 0.57) รองลงมาคือด้าน

ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ (Mean = 3.91, SD = 0.58) ด้านความสะดวกสบาย (Mean = 3.90, SD = 0.60) และด้านความประทับใจในการบริการ (Mean = 3.88, SD = 0.61) ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ประสบการณ์ผู้โดยสารเกิดจากการรับรู้เชิงบูรณาการของบริการในหลายมิติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Lemon และ Verhoef (2016) ที่ระบุว่า ประสบการณ์ลูกค้าเป็นผลรวมของการรับรู้ในทุกจุดสัมผัสของบริการ (touchpoints)

ในส่วนของผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ซึ่งมุ่งวิเคราะห์อิทธิพลของการจัดการเวลารอคอยในสนามบินที่มีต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร พบว่า การจัดการเวลารอคอยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสบการณ์ผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) เท่ากับ 0.68 ค่า t เท่ากับ 12.45 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรดังกล่าวมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2) เท่ากับ 0.462 หมายความว่า การจัดการเวลารอคอยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสบการณ์ผู้โดยสารได้ร้อยละ 46.20 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่ดีสำหรับงานวิจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ (Hair et al., 2019)

เมื่อพิจารณาในระดับองค์ประกอบย่อย พบว่า ด้านการสื่อสารข้อมูลมีอิทธิพลสูงสุดต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร ($\beta = 0.35$, Sig. = 0.000) รองลงมาคือด้านการออกแบบกระบวนการให้บริการ ($\beta = 0.28$, Sig. = 0.001) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\beta = 0.22$, Sig. = 0.003) และด้านเวลารอคอยจริง ($\beta = 0.19$, Sig. = 0.005) ตามลำดับ ผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารมากกว่าปัจจัยด้าน ระยะเวลาจริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Taylor (1994) ที่ระบุว่า การรับรู้เวลารอคอยมีผลต่อความพึงพอใจมากกว่าระยะเวลาจริง และยังสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1988) ที่ชี้ว่าการรับรู้คุณภาพบริการเป็นตัวกำหนดประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ

โดยสรุป ผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า การจัดการเวลารอคอยในสนามบินมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างประสบการณ์ผู้โดยสาร โดยเฉพาะในมิติของการสื่อสารข้อมูลและการออกแบบกระบวนการให้บริการ ซึ่งไม่เพียงช่วยลดระยะเวลาอคอยในเชิงกายภาพ แต่ยังช่วยลดการรับรู้เชิงลบและเพิ่มความพึงพอใจของผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการและความสามารถในการแข่งขันของสนามบินในระยะยาว

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการจัดการเวลารอคอยต่อประสบการณ์ผู้โดยสารในสนามบินพาณิชย์ สามารถอภิปรายเชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีนัยสำคัญในหลายมิติ โดยสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการระบบบริการ และการรับรู้ของผู้ใช้บริการในบริบทของสนามบินเชิงพาณิชย์

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า การจัดการเวลารอคอยในสนามบินอยู่ในระดับ มาก โดยเฉพาะด้านการสื่อสารข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของการจัดการรับรู้ (Perception Management) มากกว่าการจัดการเวลาในเชิงกายภาพเพียงอย่างเดียว ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Maister (1985) ที่เสนอว่า การรอคอยที่มีข้อมูลรองรับและมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องจะช่วยลดความรู้สึกไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Taylor (1994) ที่ระบุว่า การรับรู้เวลารอคอยมีผลต่อความพึงพอใจมากกว่าระยะเวลาจริง กล่าวคือ แม้ระยะเวลาการรอคอยจะไม่สามารถลดลงได้มาก แต่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยลดการรับรู้เชิงลบของผู้โดยสารได้อย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อเชื่อมโยงกับงานวิจัยร่วมสมัย พบว่า งานของ Chen และ Liu (2024) ได้ศึกษาการจัดการเวลารอคอยในสนามบินนานาชาติในเอเชีย และพบว่า Real-time Information System มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนสูง เช่น เที่ยวบินล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พบว่า การสื่อสารข้อมูลเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร นอกจากนี้ งานของ Park et al. (2025) ยังระบุว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Mobile Notification และ Smart Queue System สามารถลดการรับรู้เวลารอคอยได้มากกว่าการเพิ่มจำนวนช่องให้บริการเพียงอย่างเดียว

2. ผลการวิจัยที่พบว่า ประสบการณ์ผู้โดยสารอยู่ในระดับ มาก และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการเวลารอคอย สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของ คุณภาพการให้บริการ ในการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับโมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ที่อธิบายว่าคุณภาพการให้บริการเกิดจากการรับรู้ของลูกค้าในหลายมิติ ทั้งด้านความเชื่อถือได้ ความรวดเร็ว และความเอาใจใส่ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Lemon และ Verhoef (2016) ที่ระบุว่า ประสบการณ์ลูกค้าเป็นผลรวมของการรับรู้ในทุกจุดสัมผัสของบริการ (Customer Journey) ในมุมมองงานวิจัยร่วมสมัย Lee และ Kim (2024) พบว่า Passenger Experience ในสนามบินมีความสัมพันธ์โดยตรงกับ Service Touchpoints Integration

กล่าวคือ การเชื่อมโยงบริการในแต่ละขั้นตอนอย่างราบรื่นสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจและความภักดีของผู้โดยสารได้อย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่งานของ Martinez et al. (2025) ระบุว่า Seamless Experience Design เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความเครียดของผู้โดยสารในกระบวนการเดินทาง โดยเฉพาะในช่วงเวลารอคอย

3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยที่พบว่า การจัดการเวลารอคอยมีอิทธิพลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.68$, $R^2 = 0.462$) สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการเวลารอคอยในฐานะ ตัวแปรเชิงกลยุทธ์ ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสนามบิน โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาว่าองค์ประกอบด้านการสื่อสารข้อมูลมีอิทธิพลสูงสุด ($\beta = 0.35$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Expectation-Perception Framework ที่อธิบายว่าการจัดการความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลต่อระดับความพึงพอใจ (Parasuraman et al., 1988) ผลดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nguyen และ Tran (2024) ที่พบว่า การจัดการเวลารอคอยในระบบโลจิสติกส์มีผลต่อประสบการณ์ผู้ให้บริการผ่านตัวแปร Perceived Control หรือการที่ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าจะสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ ซึ่งเกิดจากการได้รับข้อมูลที่เพียงพอและชัดเจน นอกจากนี้ Wang et al. (2025) ยังระบุว่า การจัดการเวลารอคอยที่มีประสิทธิภาพสามารถเพิ่ม Customer Trust และ Service Satisfaction ได้อย่างมีนัยสำคัญ

ในบริบทของประเทศไทย ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานของ ญัฐพงษ์ แต้มแก้ว (2568) ที่ระบุว่า การพัฒนาระบบโลจิสติกส์และการจัดการกระบวนการบริการอย่างมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ขณะที่ พันธุ์พิสุทธิ นุราช และ ญัฐพงษ์ แต้มแก้ว (2568) ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ด้านการบริการและเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กรในอุตสาหกรรมการบิน นอกจากนี้ อำพล ขำวิสัย และคณะ (2025) ยังเน้นย้ำถึงความสำคัญของสมรรถนะบุคลากรในการจัดการสถานการณ์บริการที่ซับซ้อน ซึ่งรวมถึงการบริหารจัดการเวลารอคอยในสนามบิน

โดยสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถยืนยันได้ว่า การจัดการเวลารอคอยในสนามบินไม่ใช่เพียงการลดระยะเวลาเชิงกายภาพเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการเชิงกลยุทธ์ที่ต้องผสมผสานระหว่าง การออกแบบระบบบริการ การสื่อสารข้อมูล และการจัดการประสบการณ์ของผู้ใช้บริการอย่างเป็นองค์รวม ทั้งนี้ การให้ความสำคัญกับ การรับรู้ของผู้โดยสาร ควบคู่กับ ประสิทธิภาพของระบบ จะเป็นกุญแจสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการและความสามารถในการแข่งขันของสนามบินในอนาคต

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การจัดการเวลารอคอยในสนามบินที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการเวลารอคอยในสนามบินจากมุมมองของผู้โดยสาร 2) ศึกษาระดับประสบการณ์ผู้โดยสารที่ได้รับจากการใช้บริการสนามบิน และ 3) วิเคราะห์อิทธิพลของการจัดการเวลารอคอยในสนามบินที่มีต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร โดยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ศึกษาการจัดการเวลารอคอยในสนามบินจากมุมมองของผู้โดยสาร ผลการวิจัยพบว่า ระดับการจัดการเวลารอคอยในสนามบินจากมุมมองของผู้โดยสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการสื่อสารข้อมูลระหว่างการรอคอย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการออกแบบกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอ และด้านการลดเวลารอคอยจริงตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับการได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและต่อเนื่องระหว่างการให้บริการในสนามบิน เนื่องจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยลดความไม่แน่นอนและลดการรับรู้เชิงลบเกี่ยวกับเวลารอคอยได้

2. ศึกษาประสบการณ์ผู้โดยสารที่ได้รับจากการใช้บริการสนามบิน ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสบการณ์ผู้โดยสารที่ได้รับจากการใช้บริการสนามบินโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความพึงพอใจโดยรวม รองลงมาคือความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ ความสะดวกสบาย และความประทับใจในการบริการตามลำดับ ทั้งนี้ ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการของสนามบินในปัจจุบันสามารถสร้างประสบการณ์เชิงบวกแก่ผู้โดยสารได้ในระดับที่ดี โดยเฉพาะในมิติของความสะดวกและความพึงพอใจในการใช้บริการ

3. วิเคราะห์อิทธิพลของการจัดการเวลารอคอยในสนามบินที่มีต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการจัดการเวลารอคอยในสนามบินที่มีต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร พบว่า การจัดการเวลารอคอยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสบการณ์ผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านการสื่อสารข้อมูลมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือด้านการออกแบบกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเวลารอคอยจริงตามลำดับ นอกจากนี้ ยังพบว่า การจัดการเวลารอคอยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสบการณ์ผู้โดยสารได้ในระดับที่ดี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การบริหารจัดการเวลารอคอยอย่าง

มีประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างประสบการณ์เชิงบวกและการยกระดับคุณภาพการให้บริการของสนามบิน

โดยสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า การจัดการเวลารอคอยในสนามบินไม่ได้เป็นเพียงการลดระยะเวลาการรอคอยในเชิงกายภาพเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการสื่อสารข้อมูล การออกแบบกระบวนการให้บริการ และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อประสบการณ์ของผู้โดยสาร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต **ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย** จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้ 1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสนามบินควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบสื่อสารข้อมูลแบบเรียลไทม์ เพื่อแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับสถานะคิว ระยะเวลาการรอคอย และข้อมูลเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารอย่างต่อเนื่อง และชัดเจน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารข้อมูลเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร 2. ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการในสนามบินให้มีความทันสมัย และเชื่อมโยงกันมากยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพของจุดเช็คอิน จุดตรวจสัมภาระ และจุดตรวจความปลอดภัย เพื่อช่วยลดความแออัดและลดระยะเวลาการรอคอยของผู้โดยสาร 3. ควรส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบอัจฉริยะมาใช้ในการบริหารจัดการสนามบิน เช่น ระบบคิวอัตโนมัติ (Smart Queue System) ระบบแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน และการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์ปริมาณผู้โดยสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและยกระดับประสบการณ์ของผู้โดยสาร 4. สนามบินควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการและการสื่อสาร เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลและให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความแออัดหรือเกิดความล่าช้าในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป 1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารเพิ่มเติม เช่น คุณภาพการบริการของสายการบิน เทคโนโลยีดิจิทัลในสนามบิน หรือปัจจัยด้านความปลอดภัย เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น 2. ควรขยายพื้นที่การศึกษาไปยังสนามบินนานาชาติหรือสนามบินในภูมิภาคอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความสามารถในการอธิบายผลในเชิงทั่วไป 3. ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยผสมผสานการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถอธิบายพฤติกรรม ความรู้สึก และประสบการณ์ของผู้โดยสารได้อย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น 4. ควรมีการศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์

(Artificial Intelligence: AI) หรือระบบอัตโนมัติในสนามบิน ที่มีต่อการรับรู้เวลารอคอยและประสบการณ์ของผู้โดยสารในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว. (2568). แนวทางวางแผนการพัฒนารูปแบบการขนส่งสินค้าทางถนนเพื่อ
การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในเขตภาค
ตะวันออก. *วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่*, 3(3), 118–135.
- พันธ์พิสุทธิ์ นุราช และณัฐพงษ์ แต้มแก้ว. (2568). ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อการอยู่รอด
ของโรงเรียนการบินในประเทศไทย. *วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่*, 3(6),
264–280.
- อำพล ขำวิสัย, คงศักดิ์ ชมชุม และณัฐพงษ์ แต้มแก้ว. (2025). การพัฒนาสมรรถนะผู้ประจำ
หน้าที่นักบินพาณิชย์สู่ความเป็นมาตรฐานสากล. *วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา*,
38(136), 127–134.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed
methods approaches*. (4th ed.). SAGE Publications.
- Gross, D., Shortle, J. F., Thompson, J. M., & Harris, C. M. (2018). *Fundamentals of
queueing theory*. (5th ed.). Wiley.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic econometrics*. (5th ed.). McGraw-Hill.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data
analysis*. (8th ed.). Cengage Learning.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience
throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96.
- Maister, D. H. (1985). The psychology of waiting lines. In J. A. Czepiel, M. R.
Solomon, & C. F. Surprenant (Eds.), *The service encounter* (pp. 113–123).
Lexington Books.
- 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.

- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2(2), 49–60.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach*. (7th ed.). Wiley.
- Taylor, S. (1994). Waiting for service: The relationship between delays and evaluations of service. *Journal of Marketing*, 58(2), 56–69.
- Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: Implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, 62(2), 60–76.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. (7th ed.). McGraw-Hill.
- Chen, Y., & Liu, H. (2024). The impact of airport waiting time management on passenger satisfaction: Evidence from Asian international airports. *Journal of Air Transport Management*, 112, 102345.
- Lee, S., & Kim, J. (2024). Service integration and passenger experience in airport operations. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 178, 103456.
- Nguyen, T., & Tran, P. (2024). Waiting time perception and customer satisfaction in logistics service systems. *International Journal of Logistics Management*, 35(1), 45–62.
- Park, J., Kim, H., & Lee, D. (2025). Smart queue systems and digital service innovation in airport management. *Journal of Service Management*, 36(2), 210–229.
- Wang, X., Li, Y., & Chen, Z. (2025). Big data analytics and service efficiency in transportation hubs. *Transport Policy*, 145, 98–110.
- Martinez, R., Gomez, L., & Torres, P. (2025). Seamless airport experience design and passenger satisfaction. *Journal of Travel Research*, 64(3), 345–360.