

The factors affecting the decision to choose airline Services For Travel Among the elderly in Bangkok and vicinity

Chadaporn Jaktong¹

Rujipas Prachathai²

Kwanruthai Dechtongkam³

Chutivadee Seetthaporn⁴

Received: 28/09/2024, Revised: 27/11/2024, Accepted: 08/10/2024

Abstract

This study aimed to (1) examine the levels of attitudes, behaviors, and confidence in air travel among elderly passengers in Bangkok and its metropolitan areas, and (2) identify the factors influencing their decision to choose airline services. The sample consisted of 400 senior citizens from Bangkok, Pathum Thani, Nonthaburi, and Samut Prakan provinces. Data were collected using questionnaires and analyzed through statistical software to determine frequency, percentage, mean, and multiple regression analysis. The study focused on three factors: attitudes, behaviors, and travel confidence of senior airline passengers. The results indicated that travel attitudes had the greatest influence on decision-making. Elderly passengers prioritized speed in reaching destinations due to physical limitations, followed by comfort and service standards. Pricing and staff service quality were also significant considerations. Meanwhile, travel confidence showed a moderate influence, with passengers emphasizing the quality of service, safety standards, and the airline's image as key elements that built trust in selecting an airline. In contrast, travel behavior

¹ Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Krungthep

² Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Krungthep

³ Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

⁴ Independent Scholar



factors, such as travel purpose, frequency, and the variety of flight routes, were not found to significantly impact decision-making. Instead, these passengers based their choices primarily on the value of travel and safety standards. The findings underscore the importance of addressing senior passengers' needs by enhancing convenience, safety, and service reliability, while also ensuring that pricing and service quality align with their expectations. These insights can guide airlines in developing targeted strategies to attract and retain this growing demographic.

Keywords: Airline; Journey; Elderly; Vicinity



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโดยสารสายการบินเพื่อการเดินทางของกลุ่มผู้สูงอายุใน จังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ชฎาพร จักรทอง¹

รุจิภาส ประชาทัย²

ขวัญฤทัย เดชทองคำ³

ชุติวดี สิทธาพร⁴

วันรับบทความ: 28/09/2567, วันแก้ไขบทความ: 27/11/2567, วันตอบรับบทความ: 08/10/2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติ พฤติกรรม และความเชื่อมั่นด้านการเดินทางโดยสารการบินของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโดยสารสายการบินเพื่อการเดินทางของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุ จำนวน 400 คน ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ จังหวัดปทุมธานี นนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ในการหาค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องใน 3 ด้าน ได้แก่ด้าน ทัศนคติ พฤติกรรม และความเชื่อมั่นด้านการเดินทางของผู้โดยสารกลุ่มสูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติด้านการเดินทางเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการตัดสินใจ โดยกลุ่มผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการเดินทางถึงจุดหมายปลายทางเนื่องด้วยข้อจำกัดทางร่างกาย ความสะดวกสบาย และมาตรฐานการให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือราคาและการบริการของพนักงาน ขณะที่ด้านความเชื่อมั่นในการเดินทางมีอิทธิพลในระดับปานกลาง โดยผู้โดยสารให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการของพนักงาน มาตรฐานความปลอดภัย และภาพลักษณ์ของสายการบิน ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจต่อการเลือกโดยสารสายการบิน

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

² คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

³ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

⁴ นักวิชาการอิสระ



ส่วนในด้านลักษณะพฤติกรรมการเดินทาง เช่น วัตถุประสงค์การเดินทาง ความถี่ และความหลากหลายของเส้นทางบิน ไม่พบว่ามีผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจ ซึ่งผู้โดยสารกลุ่มนี้พิจารณาตัดสินใจจากความคุ้มค่าด้านการเดินทางและมาตรฐานความปลอดภัยเป็นสำคัญ

คำสำคัญ: สายการบิน การเดินทาง ผู้สูงอายุ เขตจังหวัดปริมณฑล

บทนำ

แนวโน้มการฟื้นฟูอุตสาหกรรมการบินและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยในปัจจุบันภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 คลี่คลาย มีแนวโน้มที่จะกลับมาเติบโตอย่างต่อเนื่องเช่นเดิม เนื่องด้วยผู้บริโภคมีความต้องการเดินทางที่เพิ่มขึ้นหลังจากผ่านพ้นมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดอย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว การดำเนินธุรกิจ รวมถึงการเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ซึ่งธุรกิจการบินมีบทบาทสำคัญในการให้บริการทั้งการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าไปยังจุดหมายปลายทางทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ สายการบิน เครื่องบิน เส้นทางการบิน ตารางบิน และการบริการแต่ละเที่ยวบิน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2551) ด้วยลักษณะเฉพาะของธุรกิจการบินที่มีข้อได้เปรียบด้านความรวดเร็วในการขนส่งและการเดินทาง มีการอำนวยความสะดวกในรูปแบบการให้บริการจากพนักงานและอุปกรณ์ต่างๆ ด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงมีการควบคุมกระบวนการดำเนินงานขนส่งตามขั้นตอนรักษาความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ข้อบังคับของหน่วยงานด้านการบินในประเทศและสากล ส่งผลให้การเดินทางโดยสายการบินได้รับความนิยมและยังคงเป็นทางเลือกอันดับต้นๆ ของวัตถุประสงค์ในการเดินทางครอบคลุมทุกเพศ ทุกวัย จากสถิติการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศของประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางเพิ่มมากขึ้นทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและเที่ยวบินระหว่างประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 เป็นต้นมา มีจำนวนผู้โดยสารรวม 95.6 ล้านคน และยังคงมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี พ.ศ. 2566 จากจำนวนผู้โดยสารรวม 127.8 ล้านคน ในขณะที่ ปี พ.ศ. 2567 จำนวนผู้โดยสารจะยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากไตรมาสแรกมีจำนวนผู้โดยสารรวม 35.2 ล้านคน (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2567) โดยการเติบโตนี้จะนำมาซึ่งความเติบโตทางเศรษฐกิจและโอกาสในเชิงบวก ก่อให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจและกระจายรายได้ไปยังภาคส่วนธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งระดับมหภาคและระดับจุลภาคที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย รวมถึงนโยบายการสนับสนุนจากภาครัฐ ในการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งยังส่งเสริมนโยบายกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย ซึ่งจะเป็กลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคตด้านอุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ ในการเตรียมความพร้อมก้าวเข้าสู่ความเป็นสากล (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559)

ดังนั้น การส่งเสริมและกระตุ้นการเดินทางสำหรับกลุ่มเป้าหมายเดิมเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพออีกต่อไป คงต้องพิจารณาไปถึงการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายใหม่ เพื่อสร้างโอกาสในการขยายฐานกลุ่มเป้าหมายนักเดินทางให้ครอบคลุมทุกกลุ่มช่วงวัยให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะนักเดินทางกลุ่มผู้สูงอายุ โดย "ผู้สูงอายุ" ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุเกินกว่าหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป (อายุ 60 ปีขึ้นไป) และมีสัญชาติไทย ทั้งนี้ พระราชบัญญัตินี้มีเป้าหมายเพื่อกำหนด



สิทธิ สวัสดิการ และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรีและได้รับการดูแลที่เหมาะสมจากสังคมและครอบครัว (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2567) โดยสังคมผู้สูงอายุนั้น แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ 1. ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) คือ การมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปรวมทั้งเพศชายและเพศหญิงมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี เกินร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ 2. ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) คือเมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 20 หรือประชากรอายุ 65 ปี เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 14 ของประชากรโดยรวมทั้งหมดของทั้งประเทศ 3. ระดับสังคมผู้สูงอายุระดับสูงสุด (Super-aged society) คือ สังคมที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ ซึ่งประเทศไทยในปัจจุบันกำลังจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ระดับที่สองหรือที่เรียกว่าระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) เนื่องจากในปัจจุบันมีแนวโน้มโครงสร้างทางประชากรผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น จากการคาดการณ์พบว่าจำนวนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป กำลังเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากจำนวน 12 ล้านคนในปี พ.ศ. 2563 จะเพิ่มขึ้นถึง 20.5 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2583 (การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553 – 2583 (สศช., 2562ก) จึงอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มผู้สูงอายุจะ ไม่เป็นเพียงประชากรกลุ่มเล็กๆ อีกต่อไป คิดเป็นประมาณ 20.8% ของประชากรทั้งหมด หรือประมาณ 13 ล้านคน โดยกลุ่มผู้สูงอายุนั้นแบ่งได้เป็นผู้สูงอายุวัยต้น (60-69 ปี) ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2567) อีกทั้งจำนวนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังคงมีพลังที่จะใช้ชีวิตหลังเกษียณอายุงานเพื่อประกอบกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมด้านการเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ เพื่อเยี่ยมชมธรรมชาติหรือชื่นชมวัฒนธรรมประเพณี นักเดินทางกลุ่มนี้ยังมีเวลามากกว่านักท่องเที่ยววัยอื่นๆ รวมทั้งมีความพร้อมทางการเงิน (สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ และ สุดา สุวรรณภิรมย์, 2560) ซึ่งแนวโน้มการเติบโตดังกล่าว อาจเป็นโอกาสและกลยุทธ์สำคัญสำหรับภาคธุรกิจการบินและธุรกิจที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมการบิน ในการพัฒนาการเข้าถึงสินค้าและบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทางของผู้โดยสารที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุได้ในอนาคต (จิราวดี รัตนไพฑูรย์ชัย, 2557)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น การเติบโตของประชากรสูงอายุในประเทศไทย แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการใช้ชีวิตและการเดินทางของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มเดินทางในการท่องเที่ยว พักผ่อนมากขึ้น เพื่อสัมผัสประสบการณ์ใหม่ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ทางสังคมกับครอบครัวหรือหมู่คณะ ทั้งนี้เพื่อสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน ธุรกิจสายการบินจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะเพื่อรองรับการให้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและสร้างประสบการณ์การเดินทางที่สะดวกสบาย รู้สึกปลอดภัย ในการใช้บริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดและกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการซ้ำในอนาคต ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโดยสารสายการบินเพื่อการเดินทางของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุนั้นเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีแนวโน้มการเติบโตสูงและมีความพร้อมหลายปัจจัย การปรับตัวเพื่อรองรับความต้องการเฉพาะของกลุ่มผู้สูงอายุจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญซึ่งเป็นโอกาสให้ผู้ประกอบการในธุรกิจสายการบิน และภาครัฐที่เกี่ยวข้องด้านอุตสาหกรรมการบินสามารถนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและเกิดคุณค่าให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุได้ในอนาคต



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับทัศนคติ พฤติกรรม และความเชื่อมั่นด้านการเดินทางโดยสายการบินของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโดยสารสายการบินเพื่อการเดินทางของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงทัศนคติ พฤติกรรมและความเชื่อมั่นด้านการเดินทางโดยสายการบินของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ภาครัฐ เอกชนและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อค้นพบจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารกลุ่มสูงอายุได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโดยสารสายการบินเพื่อการเดินทางของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดดังนี้

เนื่องด้วยการเดินทางโดยสายการบินจัดเป็นรูปแบบการเดินทางที่สอดคล้องกับลักษณะและข้อจำกัดทางกายภาพของผู้สูงอายุมากกว่าการเดินทางรูปแบบอื่นๆ กล่าวคือ ด้วยสามารถให้บริการได้รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการไปถึงจุดหมายปลายทางได้เร็วกว่าการเดินทางในรูปแบบอื่นๆ เมื่อเปรียบเทียบกับเส้นทางเดียวกัน โดยส่วนใหญ่ลักษณะในการเดินทางของผู้สูงอายุนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางเยี่ยมญาติ ครอบครัว เพื่อท่องเที่ยว และเพื่อพบแพทย์ตามตารางนัดหมาย และบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ คนในครอบครัวที่เคยใช้บริการสายการบินนั้นๆ กลุ่มเพื่อนผู้สูงอายุที่ผ่านการบอกเล่าปากต่อปาก (บุญรักษา อุดมเดช และ ยุวดี จิตต์โกศล, 2565)

ด้วยลักษณะของธุรกิจสายการบินนั้น เป็นธุรกิจที่เน้นด้านการให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศ จากต้นทางไปยังจุดหมายปลายทางโดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการเดินทางเป็นสำคัญ ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการเที่ยวบินจำแนกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การให้บริการเที่ยวบินแบบประจำมีกำหนด (Scheduled service) คือการให้บริการแบบมีเส้นทางและกำหนดตารางเวลาบินที่แน่นอน โดยจะมีการแสดงข้อมูลเส้นทางการบินจากต้นทางไปยังจุดหมายปลายทางและวันเวลาในการเดินทาง เช่น สายการบิน full service Carrier , low-cost Carrier
2. การให้บริการเที่ยวบินแบบไม่ประจำหรือเช่าเหมาลำ (Non-scheduled or charter flight service) คือการให้บริการแบบเป็นครั้งคราวหรือเป็นเที่ยวบินพิเศษ ไม่มีกำหนดเส้นทางและตารางเวลาบินที่แน่นอน หากผู้โดยสารต้องการใช้บริการ สามารถแจ้งความประสงค์ได้ตามต้องการ ซึ่งสายการบินจะคิดค่าโดยสารและค่าบริการตามที่สายการบินกำหนดขึ้น (อานนท์ จันจิตร, 2563)



ซึ่งรูปแบบการให้บริการของสายการบินยังสามารถจำแนกช่วงการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วงหลักที่มีบทบาทสำคัญเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสาร ดังนี้

1. การให้บริการก่อนการเดินทาง (Pre-Flight Service) การให้บริการในช่วงก่อนการเดินทางรวมถึงการจองตั๋วที่ง่ายและสะดวกผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันมือถือ และการติดต่อผ่านตัวแทนจำหน่าย การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับเที่ยวบิน เช่น กฎระเบียบการเดินทางและบริการพิเศษสำหรับผู้สูงอายุก็เป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเตรียมตัวได้อย่างเหมาะสม (Hwang et al., 2020)

2. การให้บริการระหว่างการเดินทาง (In-Flight Service) บริการระหว่างการเดินทางประกอบด้วย การต้อนรับจากพนักงานต้อนรับและการช่วยเหลือผู้โดยสารในการหาที่นั่งหรือเก็บสัมภาระ การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้โดยสารและการดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัย เช่น การให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินและการดูแลพิเศษสำหรับผู้สูงอายุเป็นสิ่งสำคัญ

3. การให้บริการหลังการเดินทาง (Post-Flight Service) บริการหลังการเดินทางรวมถึงการรับสัมภาระที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Das & Kumar, 2020)

ดังนั้น สายการบินที่มีระบบการคมนาคมที่มีคุณภาพและปลอดภัย รวมถึงการให้บริการหลังการขายผู้โดยสาร เช่น การเคลมสิทธิประโยชน์ การคืนเงิน หรือการติดต่อกับฝ่ายบริการลูกค้า (Hutchings et al., 2022) จึงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสบการณ์ของผู้โดยสาร สายการบินควรมีการรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้โดยสารเพื่อการปรับปรุงการให้บริการในอนาคต เพื่อจะสามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทางของผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี หากเกิดอุปสรรคจากการใช้บริการ หรือต้องการความช่วยเหลือ (Paulovich et al., 2022) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ธุรกิจสายการบินจะต้องนำมาหาหนทางพัฒนาแบบบริการ เพื่อให้เกิดคุณค่าในการบริการผู้โดยสาร ให้ได้รับประสบการณ์ที่ดีตลอดการเดินทางไม่ว่าจะเป็นการบริการตั้งแต่เริ่มต้น กล่าวคือ การให้บริการก่อนการเดินทาง คือการให้บริการก่อนขึ้นเครื่อง เช่น การจองตั๋ว การเช็คอินออนไลน์ และการจัดการสัมภาระ ในระหว่างการเดินทาง คือการให้บริการบนเครื่องบิน เช่น ความสะอาดสบาย ที่นั่ง อาหาร ความเป็นมิตรของพนักงาน และบริการหลังการเดินทาง เช่น การจัดการเรื่องร้องเรียน การติดตามสัมภาระที่สูญหาย และความช่วยเหลือหลังการเดินทางเสร็จสิ้น รวมถึงหากสามารถให้บริการต่อเนื่องจากการเดินทางจนถึงจุดหมายปลายทางได้ จะยิ่งทำให้รูปแบบการบริการนั้นสมบูรณ์แบบและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารและผู้ให้บริการได้ยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ภัทรพร พัทธกัษธรรม, อนุภาค เสาร์เสาวภาคย์, 2557) ศึกษาเรื่องความต้องการของผู้โดยสารสูงอายุ ชาวไทยในการใช้บริการสายการบิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะพื้นฐานทั่วไปทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้สูงอายุในการตัดสินใจใช้บริการสายการบิน โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารสูงอายุในการตัดสินใจเดินทางใน 3 ช่วงเวลา คือ ช่วงก่อนการบินช่วงระหว่างเที่ยวบิน และช่วงหลังการบิน ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้เป็ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากผู้โดยสารในกลุ่มผู้สูงอายุที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 ตัวอย่างผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรต่าง ๆ ในแบบจำลองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใน 2 มิติ คือ 1) มิติของการตัดสินใจเดินทาง และ 2) มิติของความพึงพอใจในการใช้บริการ



ดังนั้นรูปแบบการให้บริการอาจนำไปสู่การพิจารณาและตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ (Decision making) ซึ่งการตัดสินใจนั้นจะมีลักษณะ เหตุผล และความชอบที่แตกต่างกัน โดยจะมีขั้นตอนในการตัดสินใจแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. การรับรู้ถึงความต้องการซึ่งเป็นความรู้สึกและพฤติกรรมที่จะแสวงหาผลิตภัณฑ์ที่สามารถมาเติมเต็มให้กับความต้องการนั้น
2. การค้นหาข้อมูลซึ่งเป็นพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจซื้อ
3. การประเมินทางเลือกซึ่งเป็นพฤติกรรมการนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาเปรียบเทียบเพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุดและเหมาะสมกับตนเองที่สุด
4. การตัดสินใจซึ่งเป็นพฤติกรรมด้านกระบวนการคิดและตัดสินใจเลือกสินค้าหรือบริการ ยี่ห้อสินค้า รวมถึงปริมาณการซื้อจริง
5. การตอบกลับซึ่งเป็นพฤติกรรมภายหลังการซื้อ-การใช้สินค้าหรือบริการที่อาจมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจากการซื้อ-การใช้ที่ต่างกัน หากพึงพอใจอาจจะนำไปสู่การซื้อซ้ำ แต่หากไม่พึงพอใจก็จะเลิกใช้หรืออาจเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบ (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2550)

ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลนั้นมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจของกลุ่มผู้สูงอายุในการเลือกใช้บริการการเดินทางด้วยสายการบิน โดยเฉพาะการรับรู้ในด้านทัศนคติ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ เนื่องด้วยข้อจำกัดทางร่างกายและความสามารถในการใช้บริการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุนั้นส่งผลต่อการได้รับประสบการณ์บริการ ทั้งในส่วนของการให้บริการก่อนการเดินทาง ระหว่างการเดินทาง และหลังการเดินทาง โดยการให้บริการที่สามารถรองรับการเดินทางจนถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างครบถ้วนจะยิ่งเสริมสร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ผู้สูงอายุ (Fathema et al., 2015)

เนื่องจากผู้โดยสารกลุ่มผู้สูงอายุมักมีความกังวลในความปลอดภัยกรณีที่ต้องใช้อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีการบริการ สายการบินจำเป็นต้องตระหนักว่าทัศนคติต่อเทคโนโลยีดังกล่าวอาจแตกต่างกันไปเมื่อเทียบกับผู้โดยสารทั่วไป (Graham, A., Budd, L., Ison, S. and Timmis, A. 2019) และด้วยประสบการณ์ในการโดยสารสายการบินเพียงเล็กน้อย จึงไม่คุ้นเคยกับขั้นตอน กฎระเบียบ ข้อบังคับในการใช้บริการ และการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลต่างๆ รวมถึงในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่อาจมองว่ายังไม่ครอบคลุมถึงผู้ให้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ เช่น การมีห้องน้ำพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้ที่ใช้วีลแชร์ มีที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ และป้ายสัญลักษณ์ที่ใหญ่และชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ภาดา และคณะ, 2565) การศึกษาการให้บริการผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นวีลแชร์ในการเดินทางกับสายการบินพรีเมียมผลการศึกษาระบุว่าการออกแบบบริการที่เหมาะสม เช่น ทางเดินที่กว้าง การช่วยเหลือเฉพาะทาง มีความสำคัญต่อประสบการณ์ของผู้โดยสารกลุ่มนี้ รวมถึงการดูแลให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสนามบินและสายการบินเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกด้านขั้นตอนบริการต่างๆ เป็นกรณีพิเศษ (Guo, X. Y., Han, R. L., Li, Z. Z., & Zhou, X, 2022)

เนื่องด้วยการบริการนั้นไม่สามารถวัดผลได้โดยตรงหรือจับต้องได้ ผู้ให้บริการจึงต้องทำความเข้าใจด้านความพึงพอใจของลูกค้า ว่ามีความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการอย่างไร โดยความพึงพอใจเป็นการเน้น



เปรียบเทียบระหว่าง ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) และ ผลลัพธ์ที่ได้รับจริง (Perceived Performance) เพื่อนำไปสู่การเสนอคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และสามารถตอบสนองต่อความต้องการจนเกิดความพึงพอใจในบริการจะสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้โดยสาร ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจและความภักดีต่อสายการบิน แต่อย่างไรก็ตามนอกจากกระบวนการดำเนินงานด้านการบินที่มีคุณภาพและปลอดภัยแล้ว ทางสายการบินต้องให้ความสำคัญและใส่ใจในทุกกระบวนการของการให้บริการ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถรับรู้ว่าเป็นสายการบินที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพหรือไม่ กล่าวคือ สิ่งที่ธุรกิจสายการบินต้องตระหนักถึงเพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้โดยสารนั้นคือคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำให้ผู้โดยสารเกิดการรับรู้ และความรู้สึกเชื่อมั่นด้านการเดินทางโดยสาย การบินของกลุ่มผู้สูงอายุตามที่คาดหวังไว้ นำไปสู่การเกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้ซึ่งความพึงพอใจ (Satisfaction) นั้นเปรียบได้ว่าเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ โดยปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ (ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552) ดังนี้

1) ความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดสำหรับการบริการในแต่ละครั้ง

2) ความพึงพอใจเป็นผลมาจากทักษะ ความรู้ความสามารถ ความพร้อมในด้านร่างกายและอารมณ์ ในขณะการให้บริการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

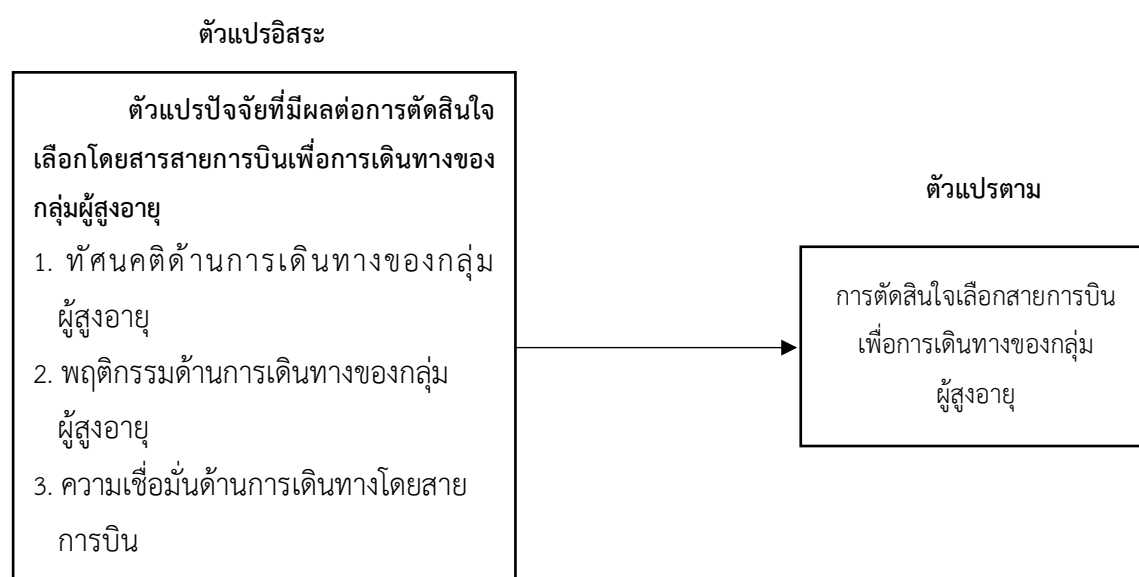
3) สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศของสถานที่สามารถส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจในการใช้บริการ เช่น สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ในการให้บริการ จำนวนผู้ให้บริการ และระยะเวลาในการใช้บริการโดยเฉพาะผู้โดยสารสูงอายุ ให้ความสำคัญกับการสื่อสารโดยตรงกับพนักงาน เนื่องจากข้อจำกัดด้านการเข้าถึงรูปแบบของเทคโนโลยีและอุปกรณ์ รวมถึงด้านการให้ความรู้ถึงการบริการที่ใส่ใจเป็นพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุทธินันท์ และ สุตา, 2560) ที่ศึกษาความคาดหวังและการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังด้านความสะดวก ความปลอดภัย และการบริการพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุสายการบินควรพัฒนาบริการที่ตรงกับความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุ เช่น การอำนวยความสะดวกด้านการเดินทาง

จึงกล่าวได้ว่าความรู้สึกพึงพอใจ เมื่อได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้นั้นเป็นไปตามที่ต้องการ หรือได้รับเกินจากที่คาดหวังไว้ อาจส่งผลนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการซ้ำ บอกต่อ และภักดีต่อไปได้ นอกจากนี้ยังสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ของสายการบิน เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ และความสามารถการแข่งขันของสายการบินหากธุรกิจสายการบิน สามารถพัฒนาและออกแบบบริการโดยที่พิจารณาถึงข้อจำกัดทางร่างกาย และการรับรู้ของผู้สูงอายุจะช่วยให้การเดินทางเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งจะส่งผลดีต่อความพึงพอใจและความภักดีต่อสายการบินในระยะยาว



กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโดยสารสายการบินเพื่อการเดินทางของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลและได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางของการศึกษาโดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้อง ตามกรอบงานวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโดยสารสายการบินเพื่อการเดินทางของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาวิจัยเป็นแบบแผนการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์หาค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบเจาะจง คือกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นการเก็บข้อมูลในบริเวณพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 134 คน จังหวัดปทุมธานี จำนวน 90 คน จังหวัดนนทบุรี จำนวน 95 คน และจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 81 คน ตามสูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างของ (Taro Yamane, 1973)



การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นการทดลอง

ผู้วิจัยได้ศึกษาและแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ต้องการศึกษาเพื่อนำมาออกแบบข้อมูลและแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยทางด้านที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติการเดินทาง ด้านพฤติกรรมการเดินทาง และด้านความเชื่อมั่นในการเดินทางของกลุ่มผู้สูงอายุ (โดยใช้มาตรวัด Likert Scale 5 ระดับ) พร้อมทั้งผ่านกระบวนการหาความเที่ยงตรง โดยทำการประเมินแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องและทำการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรง โดยใช้ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) และค่า IOC ซึ่งผ่านเกณฑ์ค่าดัชนีตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และการหาความเชื่อมั่น นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pilot test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษาจำนวน 30 คน โดยการนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อหาความเชื่อมั่นรวม โดยใช้วิธีของ Cronbach Alpha (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2551) และนำข้อบกพร่องมาทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความสมบูรณ์มากขึ้นก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.70

ขั้นหลังการทดลอง

หลังจากเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูลตามจำนวนที่กำหนด คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลจำนวน 400 ชุด มาแปรผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ ทางคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อนำไปสรุปและอภิปรายผลในลำดับต่อไป

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโดยสารสายการบินเพื่อการเดินทางของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (อายุ 60 ปีขึ้นไป) จำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นแต่ละด้านดังนี้

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (จากผู้วิจัยเป็นผู้ถามและรูปแบบออนไลน์) กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาเป็นจำนวน 395 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.75 มีผลการวิเคราะห์เชิงสถิติดังต่อไปนี้

1.ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 63.54 และผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.46 ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 60 – 65 ปี จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 70.13 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 66 – 70 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.81 ลำดับถัดมาคือกลุ่มอายุ 71 – 75 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.05 และสุดท้ายคือกลุ่มอายุ 76 ปีขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.01 ซึ่งสะท้อนถึงความกระจุกตัวของกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุเริ่มต้นของผู้สูงอายุ ในด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 222



คน คิดเป็นร้อยละ 56.20 รองลงมาคือผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.81 และผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.99 เมื่อพิจารณาด้านรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 50.13 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.11 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 30,000 – 40,000 บาท มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีเพียง 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.05

2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านทัศนคติในการเดินทางของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโดยสารสายการบินเพื่อการเดินทาง ดังนี้

ตารางที่1 ผลของตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านทัศนคติในการเดินทาง			
ความเข้าใจในกระบวนการเดินทางเข้าถึงพื้นที่ตั้งสนามบิน	4.08	0.742	มาก
ความเข้าใจการบริการของสายการบิน เช่น การบริการจองบัตรโดยสาร การยืนยันตัวตนการให้บริการโหลดสัมภาระ	4.08	0.696	มาก
ราคา ค่าโดยสารของสายการบิน	4.15	0.630	มาก
ความพึงพอใจต่อให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4.12	0.884	มาก
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานภาคพื้นดิน	4.24	0.741	มากที่สุด
การให้ความสำคัญกับความสะอาดสบาย สิ่งอำนวยความสะดวกพิเศษ	4.21	0.603	มากที่สุด
สถานที่ติดต่อในการบริการ และเจ้าหน้าที่บัตรโดยสารมีความชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ	4.36	615	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการเดินทาง สอดคล้องต่อข้อจำกัดทางร่างกาย	4.38	0.573	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรมในการเดินทาง			
เดินทางเพื่อทำธุรกิจ	4.40	0.651	มากที่สุด
เดินทางเพื่อการท่องเที่ยว	4.49	0.581	มากที่สุด
เดินทางเพื่อภารกิจส่วนตัว เยี่ยมครอบครัวและญาติมิตร	4.35	0.614	มากที่สุด
เดินทางโดยเครื่องบินเนื่องจากมีความสะดวกสบายในการเดินทาง	4.12	0.763	มาก
มีจำนวนเส้นทางการบินหลากหลายครอบคลุมพื้นที่	4.08	0.837	มาก
ความถี่ในการเดินทาง	3.82	0.961	มาก
มีจำนวนเที่ยวบินหลายช่วงเวลาที่เปิดให้บริการเพื่อไปยังที่หมาย	4.44	0.586	มากที่สุด



ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านความเชื่อมั่นในการเดินทาง			
อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สายการบินและสนามบินมีให้	4.18	0.649	มาก
การมีชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดี	4.34	0.772	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการของพนักงานของสายการบิน (มาตรฐานการให้บริการ)	4.38	0.783	มากที่สุด
การให้ความสำคัญกับความต้องการพิเศษ การช่วยเหลือผู้สูงอายุ	4.02	0.799	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะผู้สูงอายุ	4.14	0.762	มาก
สายการบินมีความน่าเชื่อถือ ตรงต่อเวลา	4.14	0.719	มาก
มีมาตรฐานด้านความปลอดภัย	4.29	0.706	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์ของสายการบินที่ท่านใช้บริการให้ข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน	4.08	0.733	มาก

จากตารางที่ 1 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในมิติความพึงพอใจด้านทัศนคติ พฤติกรรม และ ความเชื่อมั่นในการเดินทาง พบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก และ มากที่สุด ซึ่งสะท้อนถึงมุมมองเชิงบวกต่อประสบการณ์และบริการของสายการบินในหลายมิติ ดังนี้

1. ด้านทัศนคติในการเดินทาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับเห็นด้วยมากที่สุดในปัจจัยด้านความรวดเร็วในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องต่อข้อจำกัดทางร่างกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานที่ติดต่อในการบริการ และจำหน่ายบัตรโดยสารชัดเจนและสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านความสะดวกสบายและสิ่งอำนวยความสะดวกพิเศษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 นอกจากนั้นยังมีกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยในระดับมากจากปัจจัยด้านราคา ค่าโดยสารของสายการบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และรองลงมาคือปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนปัจจัยด้านความเข้าใจในกระบวนการเดินทางเข้าถึงพื้นที่ตั้งสนามบินและกระบวนการบริการของสายการบิน (เช่น การจองตั๋ว การโหลดสัมภาระ) มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันที่ 4.08 9 ตามลำดับ ดังนั้นจากปัจจัยด้านทัศนคติในการเดินทาง แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญกับ ความรวดเร็ว สะดวกสบาย ทั้งด้านการเดินทางและสถานที่ติดต่อเป็นอันดับแรก รองลงมาคือมีทัศนคติในด้าน การให้บริการของพนักงาน และ ความเข้าใจในขั้นตอนการเดินทาง

2. ด้านพฤติกรรมในการเดินทาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับเห็นด้วยมากที่สุดในปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทาง คือ เดินทางเพื่อการท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือเดินทางเพื่อทำธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และเดินทางเพื่อภารกิจส่วนตัว เยี่ยมครอบครัวและญาติมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ นอกจากนั้นยังมีกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยในระดับมาก จากปัจจัยด้านจำนวนเที่ยวบินมีหลากหลายช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือปัจจัยด้านการเดินทางโดยเครื่องบินมีความ



สะดวกสบายในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านจำนวนเส้นทางการบินหลากหลายครอบคลุมพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และปัจจัยด้านความถี่ในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในกลุ่มนี้ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าจุดประสงค์หลักของการเดินทางคือ ท่องเที่ยว และธุรกิจ โดยผู้โดยสารให้ความสำคัญกับความหลากหลายของช่วงเวลาเที่ยวบิน ความสะดวกสบายในการเดินทาง มากกว่าความถี่ในการเดินทาง

3. ด้านความเชื่อมั่นในการเดินทาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับเห็นด้วยมากที่สุดในปีปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (มีมาตรฐานการให้บริการ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียงของสายการบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และด้านมาตรฐานความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ตามลำดับ นอกจากนั้นยังมีกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยในระดับมาก เกี่ยวกับจากปัจจัยด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สายการบินและสนามบินมีให้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือด้านสายการบินมีความน่าเชื่อถือ ตรงต่อเวลา และมีสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีการประชาสัมพันธ์ของสายการบินที่ท่านใช้บริการให้ข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ในส่วนด้านการการให้ความสำคัญกับความต้องการพิเศษ การช่วยเหลือผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าปัจจัยอื่นเล็กน้อย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผู้โดยสารกลุ่มผู้สูงอายุนี้มีความเชื่อมั่นสูงใน คุณภาพการบริการและมาตรฐานความปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความไว้วางใจให้กับสายการบินและอาจนำไปสู่การตัดสินใจเลือกโดยสารสายการบินมากกว่ารูปแบบเดินทางอื่นในอนาคต

การวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงจุดเด่นของสายการบินในด้าน ความสะดวกสบาย, ความปลอดภัย, และ การตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย ของผู้โดยสาร โดยข้อเสนอแนะที่ได้จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและกระตุ้นการเดินทางในอนาคต ดังนั้นสายการบินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีแนวทางการปรับปรุงบริการให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุ และผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดทางร่างกาย เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะเพื่อแสดงถึงความใส่ใจต่อผู้รับบริการกลุ่มนี้ รวมถึงควรมุ่งเน้นสร้างความปลอดภัยและภาพลักษณ์ที่ดี สื่อสารจุดเด่นด้าน มาตรฐานความปลอดภัย และ คุณภาพการบริการของพนักงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาว ซึ่งจะส่งผลต่อการกระตุ้นดึงดูดให้ผู้โดยสารกลุ่มผู้สูงอายุนี้มีแนวโน้มการเดินทางที่มีจำนวนบ่อยขึ้น พร้อมทั้งมีการจัดโปรโมชั่นหรือแคมเปญที่จะส่งเสริมด้านการเดินทางให้ตัดสินใจได้ง่ายยิ่งขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับรูปแบบการเดินทางอื่น



ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสายการบินเพื่อเดินทางของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.211	.111		-1.895	.059
	ATT	.833	.099	.716	8.385	.000
	BEH	-.079	.096	-.070	-.826	.410
	TRU	.268	.053	.269	5.103	.000

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในภาพรวมทั้ง 3 ตัวแปร ประกอบด้วยปัจจัยด้านทัศนคติในการเดินทาง ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการเดินทาง ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการเดินทาง พบว่า ตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์การตัดสินใจเลือกเดินทางโดยสายการบินของผู้สูงอายุได้ และชี้ให้เห็นว่า ตัวแปรด้านทัศนคติในการเดินทาง และด้านความเชื่อมั่นในการเดินทางมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจ โดยเฉพาะด้านทัศนคติในการเดินทาง ซึ่งมีอิทธิพลมากที่สุด

จากการวิเคราะห์ผลกระทบของตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางโดยสายการบิน พบว่าตัวแปรด้านทัศนคติการเดินทางและความเชื่อมั่นการเดินทางมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจ ในขณะที่ตัวแปรพฤติกรรมการเดินทางไม่แสดงผลกระทบที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

1. ด้านทัศนคติการเดินทาง ผลการวิเคราะห์พบว่า ($B = 0.833$, $Beta = 0.716$, $Sig. = 0.00$ ($p < 0.05$) ซึ่งบ่งชี้ว่าทัศนคติการเดินทางของกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อการตัดสินใจ
2. ด้านความเชื่อมั่นการเดินทาง ผลการวิเคราะห์พบว่า ($B = 0.268$, $Beta = 0.269$, $Sig. = 0.000$ ($p < 0.05$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นการเดินทางมีอิทธิพลในระดับปานกลางต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้ความเชื่อมั่นเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการตัดสินใจ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาข้อมูลและการลดความเสี่ยง
3. ด้านพฤติกรรมการเดินทาง ผลการวิเคราะห์พบว่า ($B = -0.079$, $Beta = -0.070$, $Sig. = 0.410$ ($p > 0.05$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพฤติกรรมมีอิทธิพลเชิงลบต่อการตัดสินใจในระดับต่ำมาก ซึ่งบ่งชี้ว่าพฤติกรรมการเดินทางไม่มีผลกระทบที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจ ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่าพฤติกรรมที่สังเกตได้อาจไม่ได้เป็นปัจจัยหลักที่มีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจในบริบทของการวิจัยนี้



สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโดยสารสายการบินเพื่อการเดินทางของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าทัศนคติ มีบทบาทสำคัญที่สุดต่อการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีที่ระบุว่าทัศนคติสามารถกำหนดพฤติกรรมและการตัดสินใจผ่านกระบวนการรับรู้และการตีความข้อมูลที่มีความหมายในเชิงบวกต่อผู้ตัดสินใจ ในทางกลับกัน ความเชื่อมั่นด้านการเดินทางซึ่งมีอิทธิพลในระดับปานกลาง เป็นปัจจัยเสริมที่ช่วยสนับสนุนความมั่นใจในการเลือกหรือการตัดสินใจ สำหรับตัวแปรพฤติกรรมไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ อาจเป็นเพราะพฤติกรรมในบริบทการวิจัยนี้ไม่ได้สะท้อนถึงเจตนาหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้ตัดสินใจ หรืออาจมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ซับซ้อนกว่า เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในลักษณะที่ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจในผลการศึกษา

จากสรุปผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถอภิปรายผลได้ว่ากลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีทัศนคติในการเดินทาง และมีความเชื่อมั่นในการเดินทางที่ดีต่อสายการบิน ในขณะที่ลักษณะพฤติกรรมการเดินทางไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ซึ่งผู้วิจัยอาจต้องการทำการศึกษาด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมเพื่อระบุปัจจัยอื่นที่อาจมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในบริบทที่ศึกษา การค้นพบดังกล่าวเป็นข้อมูลสำคัญที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนากลยุทธ์หรือแนวทางการปรับปรุงกระบวนการตัดสินใจ โดยเน้นการส่งเสริมทัศนคติในเชิงบวกและการสร้างความเชื่อมั่นในตัวบุคคลหรือกระบวนการตัดสินใจ ได้แก่บริการที่เอื้ออำนวยความสะดวกโดยควรมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการโดยสารกลุ่มสูงอายุโดยเฉพาะ และมุ่งเน้นให้พนักงานที่มีความเอาใจใส่ รวมถึงคุณภาพการบริการและมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการเดินทางโดยสายการบิน นอกจากนี้ ราคาและโปรโมชั่น ความคุ้มค่าและการจัดโปรโมชั่นยังเป็นปัจจัยสำคัญเช่นเดียวกันในการตัดสินใจเลือกเดินทางโดยสายการบินของกลุ่มผู้โดยสารสูงอายุ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

เชิงนโยบาย ภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินและธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบิน สามารถนำผลการศึกษาไปกำหนดแนวทางหรือนโยบายเพื่อปรับปรุงพัฒนากลยุทธ์การดำเนินธุรกิจได้ในอนาคต ในมุมมองความต้องการของผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุ โดยควรมุ่งเน้นไปที่การสร้างประสบการณ์และทัศนคติในการเดินทางที่ดี สร้างการรับรู้และเข้าใจผ่านการประชาสัมพันธ์ช่องทางต่างๆ ที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้

เชิงปฏิบัติ มุ่งเน้นการสร้างความเชื่อมั่นด้านการเดินทางด้วยการมีอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก โดยเฉพาะที่ผู้สูงอายุจำเป็นต้องใช้อย่างครบครัน เหมาะสมต่อข้อจำกัดด้านร่างกาย รวมถึงควรให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมพนักงานให้เกิดความเข้าใจต่อการให้บริการสำหรับผู้โดยสารสูงอายุ จะนำไปสู่การสร้างความเชื่อมั่นด้านการเดินทางโดยสายการบินได้ในอนาคตอย่างยั่งยืน



เชิงวิชาการ การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของผู้สูงอายุให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นในทุกพื้นที่ภูมิภาคจังหวัดอื่นๆ โดยเฉพาะจังหวัดที่มีความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการที่อาจแตกต่างกันตามวัฒนธรรมและพฤติกรรมการเดินทาง อีกทั้งการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ซึ่งหากต้องการรับทราบข้อมูลเชิงลึกเพิ่มขึ้น ควรทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ทราบถึง ทักษะ ทักษะ พฤติกรรมและความเชื่อมั่น มากยิ่งขึ้น โดยครอบคลุมในด้านต่างๆ ที่ได้เพื่อจะสามารถนำไปใช้ได้กับผู้ใช้โดยสารในแต่ละพื้นที่ของประเทศไทยที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจ ในการตัดสินใจโดยสารสายการบินต่างๆ ภายในประเทศตลอดจนเหตุที่ทำให้ตัดสินใจเลือกหรือไม่เลือกใช้บริการสายการบินเพื่อเป็นประโยชน์ให้กับสายการบินต่างๆ ภายในประเทศในการปรับปรุงในด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ทางการตลาดและการพัฒนาให้เพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Anon Chanachit. (2020). *The Development of Service Quality for Customer Retention in Low-Cost Airlines in Thailand*. (Master's thesis, National Institute of Development Administration, Bangkok).
- Boonlert Chittangwatana. (2008). *Aviation Business*. Bangkok: Thammasat University Press.
- Boonraksa Udomdej & Yuwadee Jitkosol. (2022). *Marketing Mix Factors Influencing the Purchase Decision of Thai VietJet Air Tickets Among Elderly People in Ubon Ratchathani Province*. *Journal of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University*, 6(2), 147-162.
- Chattayaporn Sameojai. (2007). *Consumer Behavior*. Bangkok: SE-EDUCATION.
- Department of Older Persons. (2024). *Elderly Statistics 2023*. [Online]. Available at: <https://www.dop.go.th/>, Accessed on November 21, 2024.
- Das, A., & Kumar, D. S. (2020). Mapping the Airport Operations and Service Quality Management during Pandemic (COVID19)–Netaji Subhas Chandra Bose International Airport (CCU) in 2020.
- Department of Older Persons. (2024). *The Elderly Act B.E. 2546 and its Amendments*. [Online]. Available at: <https://www.dop.go.th/>, Accessed on November 21, 2024.
- Fathema, N., Shannon, D., & Ross, M. (2015). Expanding the Technology Acceptance Model (TAM) to examine faculty use of Learning Management Systems (LMSs) in higher education institutions. *Journal of Online Learning & Teaching*, 11(2).
- Graham, A., Budd, L., Ison, S., & Timmis, A. (2019). Airports and ageing passengers: A study of the UK. *Research in Transportation Business & Management*, 30, 100380.



- Guo, X., Han, R., Li, Z., & Zhou, X. (2022). Evaluation of the Elements of Ageing-Friendly Service Level for the Smart Construction of Major Hub Airports in China. *Journal of Service Science and Management*, 15(3), 206-225.
- Hutchings, K., Wilkinson, A., & Brewster, C. (2022). Ageing academics do not retire-they just give up their administration and fly away: a study of continuing employment of older academic international business travellers. *The International Journal of Human Resource Management*, 33(7), 1296-1325.
- Hwang, J., Kim, J. J., Lee, J. S. H., & Sahito, N. (2020). How to form wellbeing perception and its outcomes in the context of elderly tourism: moderating role of tour guide services. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3), 1029.
- Jirawadee Rattanapaitoonchai. (2014). *Senior Tourism Market: New Opportunities for Thailand's Growth under AEC*. Krungthep Turakij.
- Kanlaya Vanichbancha. (2008). *Multivariate Data Analysis* (3rd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Ministry of Industry. (2016). *Thai Industrial Development Strategy 4.0 for 20 Years (2017–2036)*.
- National Economic and Social Development Council. (2019). *Thailand Population Projections, 2010–2040 (Revised Edition)*. [Online]. Available at: <http://social.nesdc.go.th/>, Accessed on May 10, 2022.
- Pada Rueksuranarong, Suphasak Ngowprasertwong & Weera Weerasophon. (2022). *Guidelines for Services and Facilities for Elderly Wheelchair Users Traveling by Premium Airlines*. Proceedings of the 4th National Research Presentation Conference, “GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: Sustainable Happiness and Quality of Life in the Digital Age,” August 31, 2022, Suan Sunandha Rajabhat University, Samut Songkhram Campus, 98–106.
- Paulovich, B., Pedell, S., Tandori, E., & Beh, J. (2022). Weaving Social Connectivity into the Community Fabric: Exploring Older Adult's Relationships to Technology and Place. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(14), 8500.
- Suthinant Promsuwan. (2017). *A Study of Differences in Personal Characteristics and Relationships Between Expectations and Perceived Services Toward Elderly Satisfaction in Tourism in Bangkok Metropolitan Area*. *Journal of Humanities and Social Sciences*, Suan Sunandha Rajabhat University, 10(2), 84-100.



- Teerakit Nawarat Na Ayudhya. (2009). *Service Marketing: Concepts and Strategies*. Bangkok: Pimlapak Publishing.
- The Civil Aviation Authority of Thailand. (2024). *Annual Air Transport Statistics Report 2023*. Bangkok: Ministry of Transport.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis*. Harper & Row.

