

ความพึงพอใจในการชำระค่าบริการจอดรถยนต์ในเขตปลอดอากร
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

**Factors Influencing Satisfaction with Parking Fee Payment Services in the
Freezone of Suvarnabhumi Airport**

ฐิติรัตน์ ช่วยคล้าย

Thitirat Chuayclai

โครงการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

“Innovation Marketing by MBA. For IT-Smart Program” Ramkhamhaeng University

6614193028@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระค่าบริการจอดรถยนต์ในอาคารจอดรถเขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านระบบบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความคุ้มค่า และความเข้าใจง่ายของระบบการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการอาคารจอดรถในเขตปลอดอากรโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran ที่ 395 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ(Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง MSD และไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามเพศ $P = 0.582$ และระดับการศึกษา $P = 0.113$ นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพบว่า ปัจจัยด้านระบบบริการทุกด้าน

มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านความเข้าใจง่ายของระบบมีอิทธิพลสูงที่สุด ค่า ($\beta = 0.377, p < 0.001$)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ระบบการชำระค่าบริการจอดยานพาหนะ, ระบบบริการ, เขตปลอดอากร, ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ABSTRACT

This study aimed to examine user satisfaction with the car parking payment system at Suvarnabhumi Airport's free zone and to analyze service system factors influencing overall satisfaction. The factors studied included convenience, speed, safety, value for money, and ease of use. This quantitative research used a questionnaire to collect data about the parking facility, with the sample size determined using Cochran's formula for an unknown population. Data was analyzed using descriptive statistics and inferential statistics, including the Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Linear Regression Analysis.

The results showed that overall user satisfaction was at a relatively high level. No statistically significant differences in satisfaction were found based on gender or educational level. The regression analysis revealed that all service system factors had a positive and statistically significant influence on overall satisfaction, with ease of use having the strongest effect.

Keywords: satisfaction, parking fee payment system, service system, freezone, Suvarnabhumi Airport

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานนานาชาติหลักของประเทศไทยที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ การขนส่ง และโลจิสติกส์ โดยเฉพาะพื้นที่เขตปลอดอากรซึ่งเป็นศูนย์กลางของกิจกรรมด้านการขนส่งสินค้าและพิธีการศุลกากร พื้นที่ดังกล่าวมีการใช้งานอาคารจอดรถยานพาหนะอย่างต่อเนื่องจากผู้ใช้บริการหลากหลายกลุ่ม ส่งผลให้ระบบการให้บริการด้านการจอดรถและการชำระค่าบริการมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม

อย่างไรก็ตาม จากลักษณะการใช้งานที่มีความหนาแน่นและข้อจำกัดของระบบการชำระค่าบริการ อาจก่อให้เกิดความไม่สะดวก ความล่าช้า และความสับสนในกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน ซึ่งส่งผลต่อประสบการณ์การใช้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม ในบริบทของสังคมปัจจุบันที่มุ่งสู่ระบบการชำระเงินที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ความสามารถของระบบการชำระค่าบริการในการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการจึงเป็นประเด็นที่ควรได้รับการศึกษาอย่างเป็นระบบ

การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระค่าบริการจอดรถยานพาหนะในอาคารเขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัจจัยด้านระบบบริการ ได้แก่ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความคุ้มค่า และความเข้าใจง่ายของระบบ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการชำระค่าบริการให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทการใช้งานจริง และสนับสนุนการบริหารจัดการพื้นที่เขตปลอดอากรของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระค่าบริการจอดรถยานพาหนะในอาคารเขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระค่าบริการจอดรถยานพาหนะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านระบบบริการ ได้แก่ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความคุ้มค่า และความเข้าใจง่ายของระบบ ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ

4. เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการชำระค่าบริการจอดรถยานพาหนะในอาคารเขตปลอดอากร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการชำระค่าบริการจอดรถยานพาหนะในอาคารเขตปลอดอากร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ได้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่าบริการจอดรถยานพาหนะในอาคารเขตปลอดอากร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้า ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการของบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) อาคารเขตปลอดอากร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. ขอบเขตพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาเฉพาะ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) อาคารจอดรถยานพาหนะ ในเขตปลอดอากร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมพื้นที่จอดรถอื่นๆ ภายในและภายนอกทำอากาศยาน

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instrument)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดจากเอกสารและทฤษฎีในบทที่ 2 ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น

- เพศ
- อายุ

- ระดับการศึกษา
- ประเภทผู้ใช้งาน
- ความถี่ในการใช้บริการ
- ประสบการณ์ในการใช้บริการ

ตอนที่ 2: ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่าบริการจอดยานพาหนะ

ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale 5 ระดับ) ซึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านการจัดการ เช่น

- การวางแผนการให้บริการ
- การจัดสรรบุคลากรในช่วงเวลาเร่งด่วน
- การจัดระบบบริหารจราจรภายในเขตปลอดอาคาร
- การให้ข้อมูลหรือแนะนำผู้ใช้บริการ

2. ปัจจัยด้านระบบบริการ เช่น

- ความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงิน
- ความรวดเร็วของระบบ
- ความปลอดภัยของธุรกรรม
- ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม
- ความเข้าใจง่ายของระบบ

ตอนที่ 3: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมรวมต่อระบบการชำระค่าบริการจอดยานพาหนะ

เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในภาพรวม ดังนี้

5 = พึงพอใจมากที่สุด

4 = พึงพอใจมาก

3 = พึงพอใจปานกลาง

2 = พึงพอใจน้อย

1 = ไม่พึงพอใจ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (Validity and Reliability Testing)

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยการตลาด เพื่อประเมินความเหมาะสมของเนื้อหาและความชัดเจนของคำถาม โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.50 จึงถือว่าเหมาะสม

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Testing)

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) กับกลุ่มตัวอย่างนำร่องจำนวน 30 คน ผลการทดสอบพบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.987 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องภายในของข้อคำถามและมีความเหมาะสมในการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจริงในพื้นที่อาคารเขตปลอดอาคาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การคำนวณค่าความเชื่อมั่นใช้สถิติ สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งเป็นวิธีมาตรฐานในการวัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ตามแนวคิดของ Nunnally (1978) และ Sekaran & Bougie (2019)

การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection Procedure)

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึงตุลาคม พ.ศ. 2567 โดยใช้แบบสอบถามทั้งในรูปแบบกระดาษและแบบออนไลน์ (Google Form) เพื่อความสะดวกในการตอบกลับของผู้ใช้บริการ โดยขั้นตอนมีดังนี้

1. ผู้วิจัยขออนุญาตเก็บข้อมูลจากฝ่ายบริหารของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลในพื้นที่อาคารจอดยานพาหนะ เขตปลอดอาคาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. แจกแบบสอบถามแก่ผู้ให้บริการในพื้นที่จอดยานพาหนะเขตปลอดอาคาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. รวบรวมแบบสอบถามกลับและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล

“ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้ผู้ตอบทราบก่อนตอบแบบสอบถาม และให้สิทธิในการปฏิเสธไม่เข้าร่วมได้โดยไม่มีผลกระทบ ข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับและใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐานและสถิติอนุมาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (เช่น SPSS) ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- ความถี่ (Frequency)
- ร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

- การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่ม (Independent Samples t-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน เช่น เพศ หรือประเภทผู้ใช้งาน
- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มที่มีมากกว่าสองกลุ่ม เช่น อายุ ระดับการศึกษา หรือความถี่ในการใช้บริการ
- การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ใช้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านความรวดเร็ว ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านความเข้าใจง่าย ของระบบต่อ ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ระดับความพึงพอใจในการชำระค่าบริการจอดยานพาหนะ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบการชำระค่าบริการจอดยานพาหนะในอาคารเขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง การเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามเพศและระดับการศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านระบบบริการ ได้แก่ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความคุ้มค่า และความเข้าใจง่ายของระบบ ล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านความเข้าใจง่ายของระบบมีอิทธิพลสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าการออกแบบระบบการชำระเงินที่ใช้งานง่ายเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Linear Regression

Model Fit Measures

Model	R	R ²	RMSE
1	0.969	0.938	0.184

Note. Models estimated using sample size of N=402

ค่าสถิติของโมเดล

- R = 0.969
- R² = 0.938
- ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = 0.05

ปัจจัยด้านระบบบริการทั้ง 5 ด้านสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจโดยรวมได้ร้อยละ 93.8 โดยปัจจัยด้านความเข้าใจง่ายของระบบเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระค่าบริการจอดยานพาหนะในอาคารเขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และวิเคราะห์ปัจจัยด้านระบบบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง สะท้อนให้เห็นว่าระบบการชำระค่าบริการในปัจจุบันสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้บริการได้ในระดับหนึ่ง

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศและระดับการศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อระบบการชำระค่าบริการในทิศทางเดียวกัน ไม่ว่าจะมึลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งสะท้อนถึงความเป็นมาตรฐานของระบบการให้บริการในพื้นที่ศึกษา

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านระบบบริการทุกด้าน ได้แก่ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความคุ้มค่า และความเข้าใจง่ายของระบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านความเข้าใจง่ายของระบบมีอิทธิพลสูงที่สุด ผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบการชำระเงินที่มีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน และสามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของสังคมปัจจุบันที่มุ่งเน้นความสะดวกและความรวดเร็วในการใช้บริการ

นอกจากนี้ ค่าอธิบายความแปรปรวนของโมเดลถดถอยที่อยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านระบบบริการที่นำมาศึกษา มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่เขตปลอดอากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการใช้งานจริงอย่างต่อเนื่องและมีความซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาระบบการชำระค่าบริการจอดยานพาหนะ ควรมุ่งเน้นการออกแบบระบบที่เข้าใจง่าย ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความคุ้มค่า เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม ผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติในการปรับปรุงระบบการให้บริการในพื้นที่เขตปลอดอากรของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และพื้นที่ที่มีลักษณะการให้บริการในลักษณะเดียวกันต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านระบบบริการ ได้แก่ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความคุ้มค่า และความเข้าใจง่ายของระบบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

- 1) ข้อเสนอแนะเชิงการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการชำระค่าบริการจอดยานพาหนะ ให้มีความเข้าใจง่าย ลดความซับซ้อนของขั้นตอน และมีการแสดงข้อมูลหรือคำแนะนำการใช้งานอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

นอกจากนี้ ควรเพิ่มประสิทธิภาพด้านความสะดวกและความรวดเร็วของระบบ เช่น การเพิ่มช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย การลดระยะเวลาการรอคอยในช่วงเวลาเร่งด่วน และการจัดผังพื้นที่ให้อี้อต่อการไหลของยานพาหนะอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยลดความแออัดและเพิ่มความคล่องตัวในการให้บริการ

ในด้านความปลอดภัย ควรมีการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยทั้งด้านทรัพย์สินและข้อมูลการชำระเงินของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการดูแลรักษาอุปกรณ์และระบบให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

สำหรับด้านความคุ้มค่า หน่วยงานควรพิจารณาโครงสร้างค่าบริการให้มีความเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งสื่อสารข้อมูลด้านค่าบริการให้ผู้ใช้บริการเข้าใจอย่างชัดเจน เพื่อลดความสับสนและเพิ่มการรับรู้ถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการ

2) ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารจัดการ

หน่วยงานผู้ให้บริการควรมีการวางแผนและบริหารจัดการระบบการชำระค่าบริการอย่างเป็นระบบ โดยบูรณาการการทำงานระหว่างระบบเทคโนโลยีและบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณผู้ใช้บริการจำนวนมากในพื้นที่เขตปลอดอากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการชำระเงิน รวมถึงมีความพร้อมในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการในกรณีที่เกิดปัญหา เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ

3) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพื้นที่จอดยานพาหนะประเภทอื่นภายในท่าอากาศยาน หรือท่าอากาศยานแห่งอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในบริบทที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ อาจเพิ่มตัวแปรด้านการจัดการหรือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.
- 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.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). West Sussex, UK: John Wiley & Sons.