



NATIONAL AND  
INTERNATIONAL  
**SRIPATUM  
UNIVERSITY**  
CONFERENCE  
2021

**SPU**  
SRIPATUM  
UNIVERSITY



# SPUCON 2021

## 28 OCTOBER

Sripatum University, Bangkok, Thailand

The 16<sup>th</sup> National and International  
Sripatum University Conference

Research and Innovations to Sustainable Development  
• SDGs • Circular Economy

## หนังสือประมวลบทความ PROCEEDINGS

การประชุมวิชาการระดับชาตินานาชาติ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งที่ 16  
เรื่อง การวิจัยและนวัตกรรมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

Organized by Sripatum University, The Social Science Research Association of Thailand (SSRAT),  
Lawyers Council Under the Royal Patronage, Thai Federation on Logistics, Prachachuen Research Network (PRN),  
(S) Journal Network of Social Sciences and Humanities (JSH), and Multi Mentoring System 3 (MMS3)  
under the supervision of Thailand Science Research and Innovation (TSRI)

## หนังสือประมวลบทความ (Proceedings)

การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ออนไลน์ ครั้งที่ 16  
เรื่อง การวิจัยและนวัตกรรมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

The Proceedings of the 16th National and International Sripatum University Online Conference  
: Research and Innovations to Sustainable Development

วันที่: 28 ตุลาคม 2564

Date: 28 October 2021

ISBN (e-book) 978-974-655-469-5

### ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

หนังสือประมวลบทความการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ออนไลน์ ครั้งที่ 16  
เรื่อง การวิจัยและนวัตกรรมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน.-- พิมพ์ครั้งที่ 16.-- กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2564.  
2621 หน้า.

1. การประชุม. 2. โครงการวิจัยและพัฒนา. I. ชื่อเรื่อง.

060

ISBN 978-974-655-469-5

### เจ้าของ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

### จัดทำโดย

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

### สถานที่จัดพิมพ์และจัดทำรูปเล่ม

โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

2410/2 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 02 579 1111 ต่อ 1114, 1552

## สารบัญ

	หน้า
สารอธิการบดี .....	V
คณะกรรมการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ออนไลน์ ครั้งที่ 16 ประจำปี 2564.....	VI
ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ.....	X
กำหนดการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ออนไลน์ ครั้งที่ 16 ประจำปี 2564.....	XIII
สารบัญบทความ .....	XV

## สารอธิการบดี

มหาวิทยาลัยศรีปทุม เป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนชั้นนำที่มีอัตลักษณ์ในการสร้างมืออาชีพและมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตให้เป็นเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ มีคุณธรรม และมีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นที่ยอมรับของสังคม มหาวิทยาลัยศรีปทุมเชื่อมั่นในปรัชญาที่ว่า “การศึกษาสร้างคน คนสร้างชาติ” มหาวิทยาลัยศรีปทุมมีพันธกิจที่สำคัญในการผลิตบัณฑิต พัฒนางานวิจัย บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สำหรับพันธกิจด้านการวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุมมีนโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์ผลิตผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ และนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ชาติ ที่ผ่านมาได้ ส่งเสริมและสนับสนุนการทำวิจัยของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการพิจารณาจัดสรรและกลั่นกรองทุนวิจัยภายในให้สอดคล้องกับ การสร้างเครือข่ายการวิจัย การบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัย การส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ และการนำผลงานวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวาง ภายใต้ปณิธานของมหาวิทยาลัย “ปัญญา เชี่ยวชาญ เบิกบาน คุณธรรม” และสอดคล้องกับเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยที่ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและเปี่ยมด้วยพลัง (Dynamic University)

การจัดการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งที่ 16 ประจำปี 2564 ในหัวข้อเรื่อง “วิจัยและนวัตกรรมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (Research and Innovations to Sustainable Development)” เป็นกิจกรรมทางวิชาการที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยในหลากหลายสาขาอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นการวิจัยองค์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การวิจัยองค์ความรู้ทางด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน และผลงานวิทยานิพนธ์ของนิสิตและนักศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก การจัดการประชุมวิชาการในครั้งนี้จะเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สำคัญทางการวิจัยระหว่างนักวิจัย นักวิชาการ คณาจารย์ และนิสิตนักศึกษา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ตลอดจนการสร้างเครือข่ายการวิจัยและความร่วมมือทางวิชาการในมิติต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืนต่อไป

ในนามของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ดิฉันขอขอบพระคุณ ดร. ขวัญฤดี โชติชนาทวีวงศ์ ผู้อำนวยการศูนย์ยุทธศาสตร์สิ่งแวดล้อม สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ที่ได้ให้เกียรติบรรยายพิเศษ เรื่อง “วิจัยและนวัตกรรมด้าน SDGs และ BCG Economy” และขอขอบคุณประธานห้องย่อย ตลอดจนผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิจัยทุกท่าน และคณะกรรมการจัดการประชุมวิชาการฯ ที่ทำให้การจัดการประชุมวิชาการในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกประการ

(ดร.รัชนีพร พุกยากรณ์ พุกกะมาน)

อธิการบดี

คณะกรรมการจัดงานประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
ออนไลน์ ครั้งที่ 16 ประจำปี 2564

1. ที่ปรึกษา

- |                  |           |
|------------------|-----------|
| (1) อธิการบดี    | ที่ปรึกษา |
| (2) รองอธิการบดี | ที่ปรึกษา |

2. คณะกรรมการจัดประชุม

- |   |           |
|---|-----------|
| (1) รองศาสตราจารย์ กัลยาภรณ์ ปานมะเร็ง<br>(มหาวิทยาลัยศรีปทุม)  | ประธาน    |
| (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนา สุวาริ<br>(มหาวิทยาลัยศรีปทุม)  | รองประธาน |
| (3) ศาสตราจารย์ ดร.ไพบูรณ์ ปัญญาตะโป<br>(มหาวิทยาลัยศรีปทุม)  | กรรมการ   |
| (4) ศาสตราจารย์ ดร.สมปอง คล้ายหนองสรวง<br>(สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม: สกสว.) | กรรมการ   |
| (5) ศาสตราจารย์ ดร.สุทธิชัย อัสสะบำรุงรัตน์<br>(บัณฑิตยสภาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย: บวท.)     | กรรมการ   |
| (6) ดร.คมศร วงษ์รักษา<br>(สมาคมวิจัยสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย)   | กรรมการ   |
| (7) ดร.อภิเทพ แซ่โล้ว<br>(เครือข่ายวิจัยประชานิยม)  | กรรมการ   |
| (8) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ มงคลชัยอรัญญา<br>(เครือข่ายวารสารวิชาการด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์)    | กรรมการ   |
| (9) ดร.ชุติมาพร หมอนใหญ่<br>(สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย)   | กรรมการ   |
| (10) ว่าที่ร้อยตรี ดร.ถวัลย์ รุยาพร<br>(สภาพนาถความในพระบรมราชูปถัมภ์)                                    | กรรมการ   |
| (11) ศาสตราจารย์ ดร.นवल เหล่าศิริพจน์<br>(บัณฑิตวิทยาลัยร่วมด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม)                    | กรรมการ   |
| (12) ศาสตราจารย์ ดร.สุภชัย ยาวะประภา<br>(จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)   | กรรมการ   |
| (13) Prof. Dr. Marina Vayndorf-Sysoeva<br>(Sholokhov Moscow State University for the Humanities, Russia)  | กรรมการ   |
| (14) Dr.en C.E.T. Juan José Contreras Castillo<br>(Universidad de Colima, Mexico)                         | กรรมการ   |

- |   |                  |
|---|------------------|
| (15) Prof. Carmine Bianchi<br>(The University of Palermo, Italy)                  | กรรมการ          |
| (16) รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน ชูระรัช<br>(มหาวิทยาลัยศรีปทุม)                      | เลขานุการ        |
| <b>3. คณะกรรมการอำนวยการ</b>  |                  |
| (1) รองศาสตราจารย์ กัลยาภรณ์ ปานมะเร็ง  | ประธาน           |
| (2) ผู้ช่วยอธิการบดีทุกคน   | กรรมการ          |
| (3) ผู้อำนวยการกลุ่มงานทุกกลุ่ม   | กรรมการ          |
| (4) คณบดีทุกคณะ/วิทยาลัย  | กรรมการ          |
| (5) ผู้อำนวยการสำนัก  | กรรมการ          |
| (6) ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย                                      | เลขานุการ        |
| <b>4. คณะกรรมการพิจารณาผลงาน</b>  |                  |
| (1) รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน ชูระรัช   | ประธาน           |
| (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สันจรูญศักดิ์                                  | รองประธาน        |
| (3) รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร  | กรรมการ          |
| (4) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมล จิราพงษ์  | กรรมการ          |
| (5) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนา สุวารี  | กรรมการ          |
| (6) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์                                  | กรรมการ          |
| (7) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูย์ สุขวิชิตร์ บาร์                                  | กรรมการ          |
| (8) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสวัตต์ สุติญญามณี                                      | กรรมการ          |
| (9) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เจียมจิต สุวรรณน้อย  | กรรมการ          |
| (10) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิรินธร สิ้นจินดาวงศ์                                  | กรรมการ          |
| (11) นางสาวอรกัญญา สุขแก้ว  | เลขานุการ        |
| (12) นางสาวนลินี กาลสุวรรณ  | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| <b>5. คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ ศิลปกรรม จัดพิมพ์เอกสาร และจัดทำรายงานสืบเนื่อง</b> |                  |
| <b>การประชุมวิชาการ (e-Proceedings)</b>   |                  |
| (1) ผู้อำนวยการกลุ่มงานกิจการสัมพันธ์   | ที่ปรึกษา        |
| (2) ผู้อำนวยการสำนักงานประชาสัมพันธ์  | ประธาน           |
| (3) บุคลากรสำนักงานประชาสัมพันธ์ทุกคน   | กรรมการ          |
| (4) บุคลากรงานกราฟิกและศิลปกรรมทุกคน  | กรรมการ          |
| (5) บุคลากร โรงพิมพ์ทุกคน   | กรรมการ          |
| (6) เลขาสำนักงานประชาสัมพันธ์   | เลขานุการ        |
| <b>6. คณะกรรมการจัดทำและดูแล Website การประชุมวิชาการ</b>                         |                  |
| (1) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร                                | ประธาน           |
| (2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ ICT ทุกคน  | กรรมการ          |
| (3) นายวิรุฬห์ ศัสตุระ  | เลขานุการ        |

## 7. คณะกรรมการฝ่ายระบบการประชุมออนไลน์

- |   |                     |
|---|---------------------|
| (1) ผู้อำนวยการสำนักการจัดการศึกษาออนไลน์ | ประธาน              |
| (2) นายรัฐพล อินบัณฑิต                    | กรรมการ             |
| (3) นางสาวนันทรา จีนเหรียญ                | กรรมการ             |
| (4) นางสาวจุฑามาศ ธีบุญเจริญ              | กรรมการ             |
| (5) นายเอกสิทธิ์ อภิสิทธิ์กุล             | กรรมการและเลขานุการ |

## 8. คณะกรรมการฝ่ายอาคารและสถานที่

- |  |                  |
|--|------------------|
| (1) ผู้อำนวยการกลุ่มงาน โครงสร้างพื้นฐาน | ประธาน           |
| (2) ผู้อำนวยการสำนักงานอาคารสถานที่      | รองประธาน        |
| (3) นายเศกสรรค์ เสี่ยงเพราะ              | กรรมการ          |
| (4) นายสมบูรณ์ แสงอินทร์                 | กรรมการ          |
| (5) นางสาวยอดศรีอย มงคลเจริญ             | กรรมการ          |
| (6) นายเสน่ห์ เข้มพรหมมา                 | กรรมการ          |
| (7) นายสมหมาย เข้มสถาน                   | กรรมการ          |
| (8) นายถวัลย์ศักดิ์ กัดตเขียว            | กรรมการ          |
| (9) นายอานนท์ บุญสอน                     | กรรมการ          |
| (10) นางสาวสุพัตรา ปิ่นไสว               | กรรมการ          |
| (11) นางวิมล ชมจำปี                      | เลขานุการ        |
| (12) นายธงชัย เอี่ยมทอง                  | ผู้ช่วยเลขานุการ |

## 9. คณะกรรมการฝ่ายบริการเทคโนโลยี แสง เสียง โสตทัศนูปกรณ์

- |   |           |
|---|-----------|
| (1) ผู้อำนวยการกลุ่มงาน โครงสร้างพื้นฐาน                | ประธาน    |
| (2) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร      | รองประธาน |
| (3) ผู้อำนวยการศูนย์มีเดีย                              | รองประธาน |
| (4) เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทุกคน | กรรมการ   |
| (5) เจ้าหน้าที่ศูนย์มีเดียทุกคน                         | กรรมการ   |
| (6) ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์มีเดีย ด้านงานผลิต           | เลขานุการ |

## 10. คณะกรรมการฝ่ายต้อนรับ ลงทะเบียน และประเมินผล

- |   |                     |
|---|---------------------|
| (1) ผู้อำนวยการสำนักวิชาศึกษาทั่วไป           | ประธาน              |
| (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จนิษฐา ชัยรัตนาวรรณ | รองประธาน           |
| (3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์อานาจ วัจจัน            | กรรมการ             |
| (4) นางวันเพ็ญ ลงยันต์                        | กรรมการ             |
| (5) นายบงกช ธนวงศ์วิสูตร                      | กรรมการ             |
| (6) นางสาวอัมพันธ์ชญาณ์ อนันตกานนท์           | กรรมการ             |
| (7) นางสาวภัทรภรณ์ ศรีบุญย์                   | กรรมการและเลขานุการ |

## 11. คณะกรรมการฝ่ายพิธีการ

- |   |                     |
|---|---------------------|
| (1) ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ                  | ประธาน              |
| (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพบุลย์ สุขวิจิตร บาร์ | กรรมการ             |
| (3) นางสาวรัตติยา กิลคริส                         | กรรมการและเลขานุการ |
| (4) นางสาวนลินี กาลสุวรรณ                         | ผู้ช่วยเลขานุการ    |

## 12. คณะกรรมการฝ่ายการเงินและบัญชี

- |                                |                     |
|--------------------------------|---------------------|
| (1) ผู้อำนวยการกลุ่มงานการคลัง | ประธาน              |
| (2) นางชมนาด อรุณฉาย           | กรรมการ             |
| (3) นางสาวศิริรัตน์ เขียวรัตน์ | กรรมการ             |
| (4) นางสาวพลับปลึง สุขวิเศษ    | กรรมการและเลขานุการ |



**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ**  
**การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม**  
**ออนไลน์ ครั้งที่ 16 ประจำปี 2564**

ศาสตราจารย์ ดร. โกสุม จันทร์ศิริ  
ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.จำเนียร จวงตระกูล  
ศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ยาวะประกาย  
ศาสตราจารย์ พล.ต.ท.รังษิต บุญคุ้ม  
รองศาสตราจารย์ ดร.กมลวัลย์ ลือประเสริฐ  
รองศาสตราจารย์ ดร.กันต์ฤทัย คลังพล  
รองศาสตราจารย์ ดร.กานดา ว่องไวลิขิต  
รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติ ชยะกุลศิริ  
รองศาสตราจารย์ ดร.จันทนา วัฒนกาญจนะ  
รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา วิบูลย์ศิริกุล  
รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ คุณผลบุตร  
รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ คาราวงษ์  
รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยวิชิต เขียวชนะ  
รองศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม  
รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ อยู่ถนอม  
รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ชัย วิวัฒนาช่าง  
รองศาสตราจารย์ ดร.ธรรมศักดิ์ รุจิระยรรยง  
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญญิตี ศิริธนาวงศ์  
รองศาสตราจารย์ ดร.ประพนธ์ เขียวกุล  
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรียานุช อภิภูณโยภาส  
รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยกร หวังมหาพร  
รองศาสตราจารย์ ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง  
รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทราวดี มากมี  
รองศาสตราจารย์ ดร.เขานารอด พันธุ์เพ็ง  
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงศ์  
รองศาสตราจารย์ ดร.รัชนีกุล ภิญ โยภูพานวัฒน์  
รองศาสตราจารย์ ดร.สกนธ์ ภู่งามดี  
รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิชัย แสงอาทิตย์  
รองศาสตราจารย์ ดร.สุนีย์ เหมะประสิทธิ์  
รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน ยุระรัช  
รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ นิเมะสังคนันท์  
รองศาสตราจารย์ ดร.อัศม์เดช วานิชชินชัย  
รองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน แสงพิบูล

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
Far East University, South Korea  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
นักวิชาการอิสระ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์  
มหาวิทยาลัยรังสิต  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
มหาวิทยาลัย ศิลปากร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ  
มหาวิทยาลัยรังสิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
มหาวิทยาลัยบูรพา  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
มหาวิทยาลัยมหิดล  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
มหาวิทยาลัยชินวัตร  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
มหาวิทยาลัยมหิดล  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

รองศาสตราจารย์ นฤมล ปิ่นโต  
 รองศาสตราจารย์ ปัทมา โกเมนท์จำรัส  
 รองศาสตราจารย์ พ.ต.อ. ดร.มีชัย สีเจริญ  
 รองศาสตราจารย์ พ.ต.อ.หญิง ดร.ทิฆัมพร เกษโกมล  
 รองศาสตราจารย์ รุ่งฤดี แพลงสร  
 รองศาสตราจารย์ สดาวพร ชาดาคม  
 รองศาสตราจารย์ เอกธิดา เสริมทอง  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ อยู่วัฒนะ  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันยารัตน์ ศรีวิศทัยกุล  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขนิษฐา ชัยรัตนาวรรณ  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉันทนา ปาบีคลา  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชโลธร ธรรมแท้  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวลิต มณีศรี  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สิมจัญญศักดิ์  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณกุล ธรณินิธิญาณ  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐภูมิ อัครวโกวิทวงศ์  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพันธ์ เผ่าพันธ์  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทพฤทธิ์ บัณฑิตวัฒนาวงศ์  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรรมศักดิ์ เสนามิตร  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพัทธ์ จงสวัสดิ์  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสิต อินทมาโน  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานันท์ กาญจนภูมิ  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรวรรณ นันทแพศย์  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพจิตร ผาวัน  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพบุลย์ สุขวิจิตร บาร์  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุพวรรณ นังคลาภิวัดน์  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุวบุษ ภูลาดี  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐสภา แก่นแก้ว  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วนายุทธ์ แสนเงิน  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรษัญ กระจิต  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ไทยมา  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสวัตดี ตูตัญญูมณี  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร นาคทอง  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิรินธร สิ้นจินดาวงศ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 โรงเรียนนายร้อยตำรวจ  
 วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยรังสิต  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 นักวิชาการอิสระ  
 มหาวิทยาลัยนครพนม  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัฒตรา ศรีญาณลักษณ์  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยพันธ์ สุนทรพิพิธ  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัยรัตน์ เมืองแสน  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนภัทร พรหมวัฒน์ภักดี  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นฤมล จิตสกุล  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปรียา ศุภวงศ์  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิ่นณวิษ ทัฬหวิมล  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท. ดร.ธวิษ ตูคสาคร  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรพรรณ สวัสดิ์สิงห์  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รongเอก วรรณพฤษ  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันวิสา ค่วนตระกูลศิลป์  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุภาวดี สมะมะณี  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อำนาจ วจิณ  
 ดร.กฤษดา เขียววัฒนสุข  
 ดร.เกียรติศักดิ์ สกุลพันธ์  
 ดร.ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ  
 ดร.จิตพงษ์ อัยสานนท์  
 ดร.เชษฐภรณ์ ธีลาศรีศิริ  
 ดร.ณัฐภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ  
 ดร.ธนนันท์ ธนารัชตะภูมิ  
 ดร.นรินทร์ สมบัตินันท์ แบร์  
 ดร.ประกอบ ชาติภักต์  
 ดร.รุ่งริชา วงศ์ประชา  
 ดร.วรสรวง ดวงจินดา  
 ดร.วิษุกร ทองหล่อ  
 ดร.วิศวะ อุณยะวงษ์  
 ดร.ศิวะพร ภูพันธ์  
 ดร.สมร สุทธิปิยภัทร  
 ดร.สุนทรทิพย์ สุภาจันทร์  
 ดร.สุชาญวุฒิ กิ่งแก้ว  
 ดร.สุรีย์ฉาย พลวัน  
 นาวาอากาศเอก ดร.วุฒิกัทร จันทร์สาร  
 นาวาอากาศเอก วิพล สุขวิสัย  
 ว่าที่ร้อยตรี ดร.ธนภณ ภู่มาลา  
 อาจารย์จิรัชยา ประทีปโชติพร

มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
 โรงเรียนนายร้อยตำรวจ  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
 วิทยาลัยชาร์อีสท์บางกอก  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
 มหาวิทยาลัยมหิดล  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
 โรงเรียนเตรียมทหาร  
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม

## สารบัญบทความ (ต่อ)

	หน้า	
การพยากรณ์อากาศยานแต่ละประเภทที่มาใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิด้วยห่วงโซ่มาร์คอฟ บุญญวัฒน์ อักษรกิตติ, อศวิณ วงศ์วิวัฒน์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วรรณมนต์ สันติศิริ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.....	1224	
การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการจัดซื้อโดยแนวคิดสิน กรมศึกษา สินค้าสายไฟ ปลิวรีดา มีแสง, ฐิติมา วงศ์อินตา, มหาวิทยาลัยบูรพา.....	1234	
การแก้ปัญหาการบรรทุกสัมภาระใ้อากาศยานในการขนส่งทางอากาศ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ตามลำดับชั้น ในรูปแบบโปรแกรมคำนวณน้ำหนักและสมดุลอากาศยาน วรรณมนต์ สันติศิริ, อศวิณ วงศ์วิวัฒน์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม บุญญวัฒน์ อักษรกิตติ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.....	1243	
การจัดเส้นทางขนส่งสินค้าด้วยตัวแบบปัญหาการเดินทางของพนักงานขาย: กรณีศึกษาบริษัท น้ำแข็ง โคโรลิส จำกัด จุฑามาศ จอมคำสิงห์, ศิริภรณ์ ภูษมชื่น, พิทักษ์ ศิลปชัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น.....	1254	
การคัดเลือกแนวทางการลดความเสี่ยงของสินค้าด้วยการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น กรณีศึกษา: บริษัท ABC จำกัด กชกร เคนคำภา, ไอลดา คูเมือง, ประริดา บริหาร, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น.....	1263	
การพยากรณ์ยอดขายด้วยวิธีอนุกรมเวลาและวิเคราะห์จุดสังเกตกรณีศึกษาบริษัทรับจ้างผลิตน้ำดื่ม สุนิษา ผินกลีบ, กฤษณะ สารินุตร, จีราวรรณ เนียมสกุล, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.....	1274	
การจัดเส้นทางเดินทางรถขนส่งกรณีศึกษา บริษัท ทริฟเฟิล ไอ แอร์ เอ็กซ์เพรส จำกัด นรุตม์ นาควงษ์, จิรายุ อัครวิบูลย์กิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์พานารณ....	1284	
การหาหน่วยบริการที่เหมาะสมโดยใช้โปรแกรม FLEXSIM กรณีศึกษา จุดบริการศูนย์ AIS สาขาเซ็นทรัลขอนแก่น คุณิพิศ ชมพูนุช, กานต์อริป์ โภคสวัสดิ์, ภาณุทัต ย้ำแท่น, ภาณุพงษ์ ศรีมุงกุล, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น.....	1293	
การจัดการระบบติดตามและสอบกลับบรรจุภัณฑ์ด้วยคิวอาร์โค้ดกรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ภาณุ จันทร์หอม, สุนทร อำนวยชัย, สุรเดช แก้วมรกต, เสริมพงษ์ เนียมสกุล, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.....	1304	
<p>กลุ่มย่อยที่ 7 การท่องเที่ยว การโรงแรม การบิน</p> <p>ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจที่จะเดินทางด้วยอากาศยานระหว่างการระบาดใหญ่ของเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19)</p> <p>นภา ผลภักดี, นปภา ภัทรกมลพงษ์, สถาบันการบินพลเรือน มาโนช โลหเตปานนท์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....</p>		1315
การรับรู้คุณภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิในช่วงโรคระบาดโควิด-19 ศศิรินทร์ แท่นทอง, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.....	1325	
แนวโน้มความต้องการการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารชาวไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลในช่วงวิกฤตการณ์ COVID-19 ทั้ง 3 ระลอกในประเทศไทย วสวัตดี สุทธิญาณณี, สุรพจน์ ช้างเขาว์, ธนภรณ์ กริยาผล, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.....	1335	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการการเดินทางภายในประเทศในยุคโควิด 19 ของประชากรไทย ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล: การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างรถโดยสารประจำทางกับสายการบินต้นทุนต่ำ วสวัตดี สุทธิญาณณี, เมธาวี ธรรมเมกสร, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.....	1344	

**แนวโน้มความต้องการการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารชาวไทยในเขตกรุงเทพฯ  
และปริมณฑลในช่วงวิกฤตการณ์ COVID-19 ทั้ง 3 ระลอกในประเทศไทย**  
**TRENDS IN DEMAND FOR AIR TRAVELLING OF THAI PASSENGERS IN  
BANGKOK AND VICINITY DURING THE 3 WAVES OF THE COVID-19  
CRISIS IN THAILAND**

**วศวัตต์ สุติญญามณี**

**สาขาวิชาธุรกิจการบิน (หลักสูตรนานาชาติ) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม**

**Email: vasavat.su@spu.ac.th**

**สุรพจน์ ช้างเยาว์**

**สาขาวิชาธุรกิจการบิน (หลักสูตรนานาชาติ) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม**

**ธนภรณ์ กรियाผล**

**สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการระหว่างประเทศ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม**

**Email: thanaporn.ka@spu.ac.th**

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาแนวโน้มการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลในช่วงวิกฤตการณ์ COVID-19 ทั้ง 3 ระลอก โดยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster) จำนวน 1,000 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอนุกรมเวลา (Time Series) วิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการวิเคราะห์ถึงแนวโน้มการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลใน 2 รูปแบบ ได้แก่ การเดินทางภายในประเทศ และการเดินทางระหว่างประเทศ ในช่วงวิกฤตการณ์ COVID-19 โดยพบว่า แนวโน้มการเดินทางทางอากาศทั้งในประเทศและระหว่างประเทศมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยความต้องการการเดินทางภายในประเทศมีส่วนสำคัญของความต้องการในการเดินทางในช่วงวิกฤตการณ์ COVID-19 มากกว่า ความต้องการการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นสิ่งที่สายการบินต่าง ๆ จะต้องคำนึงถึงปัจจัยดังกล่าวเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ เสริมสร้างมาตรการความปลอดภัย เพื่อสร้างความมั่นใจในการเดินทางให้กับผู้โดยสาร และสามารถรักษารฐานลูกค้าของตนเพื่อให้กลับมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นหลังวิกฤตการณ์ COVID-19 ได้อีกด้วย

**คำสำคัญ:** การเดินทางทางอากาศ, ความต้องการ, COVID-19, การตัดสินใจ

## ABSTRACT

The objective of this research studied the trends of air travelling among passengers in Bangkok and Vicinity during the COVID-19 crisis. The cluster sampling was used to yield 1,000 samples of Passengers in Bangkok and Vicinity and data was collected in a time series. This study the results were analyzed using descriptive statistics for statistical analysis of the air travel trends of passengers in the Bangkok and suburbs in 2 forms: domestic travel and international travel during the Covid-19 crisis. The study found that both domestic and international air travel trends continued to increase. Domestic travel is more proportionate to travel demand during the COVID-19 crisis than international air travel demand. This is the trends that airlines have to take into account such factors in order to improve their service and strengthen safety measures to ensure the travelling of passengers and able to maintain their customer base and loyalty in order to come back to use more services after COVID-19 crisis as well.

**Keywords:** Demand, Air travelling, Decision Making, COVID-19

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปลายปี 2019 ผลกระทบใหญ่ของการเดินทางทางอากาศได้เกิดขึ้นอีกครั้งจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา หรือ COVID-19 ที่ทำให้ประเทศต่างๆทั่วโลกออกมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดจนไปถึงปิดประเทศ ปิดเมือง หรือ มาตรการ ล็อกดาวน์ รวมไปถึงนโยบายการห้ามเคลื่อนย้ายระหว่างเมือง การห้ามเดินทางข้ามประเทศ ข้ามจังหวัด จนไปถึงการปิดท่าอากาศยาน จากมาตรการดังกล่าวอุตสาหกรรมที่มีผลกระทบโดยตรงอย่างมากนั่นก็คืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการบิน ซึ่งจะเห็นได้จากจำนวนเที่ยวบินของสายการบินในประเทศต่าง ๆ ลดลงมากถึง 70-90% ของเที่ยวบินทั้งหมด และที่เห็นได้ชัด สายการบินต่างๆในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็น สายการบินไทย สายการบินกรุงเทพ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ฯลฯ ต่างงดให้บริการทุกเที่ยวบินทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ นอกจากมาตรการ การจำกัดการเดินทางข้างต้น วิกฤตการณ์ COVID-19 ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์จะเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมไปสู่วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่าพฤติกรรมการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารและรูปแบบของการให้บริการของสายการบินหลังวิกฤตการณ์ COVID-19 มีแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างแน่นอนตลอดกาล หรือจนกว่าโรคระบาดจะสิ้นสุดซึ่งก็ยังคงไม่มีใครทราบว่าสิ้นสุดเมื่อไหร่

การดำเนินการด้านการบินที่สำคัญไม่ใช่เพียงแค่การให้บริการบนเครื่องบินเท่านั้น สิ่งที่สำคัญไม่แพ้กัน นั่นก็คือ ขั้นตอนก่อนปฏิบัติการบิน ไม่ว่าจะเป็นการตรวจบัตรโดยสาร วิธีการตรวจคนเข้าเมือง (ในกรณีที่เดินทางระหว่างประเทศ) การตรวจ ณ จุดตรวจรักษาความปลอดภัย และการตรวจบัตรขึ้นเครื่องบิน ณ ประตูขึ้นเครื่องบิน ซึ่งในเวลาสถานการณ์ปกติแล้วในเที่ยวบินระหว่างประเทศจะใช้เวลาน้อยหนึ่งชั่วโมงครึ่ง และในเที่ยวบินภายในประเทศจะใช้เวลาน้อยหนึ่งชั่วโมง แต่ในวิกฤตการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้นนั้น ขั้นตอนก่อนการปฏิบัติการบินจะมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากการเพิ่มมาตรการคัดกรองโรคก่อนปฏิบัติการบิน ไม่ว่าจะเป็น ณ จุดตรวจก่อนทำการตรวจบัตรโดยสาร หรือแม้กระทั่งในบางสายการบิน อาทิเช่น สายการบินเอมิเรตส์ ได้เริ่มตรวจหาเชื้อ COVID-19 ผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่องบินซึ่งจะรู้ผลภายใน 10 นาที อีกทั้งการเดินทางไปในประเทศยังมีมาตรการที่ใช้เอกสารการรับรองสุขภาพ หรือ Fit to Fly ที่ผู้โดยสารจำเป็นต้องมีก่อน

การเดินทางให้เรียบร้อย ดังนั้นการเพิ่มมาตรการดังกล่าวก่อนทำการบินจึงจำเป็นที่จะต้องมีการตรวจสอบอย่างเข้มข้น ละเอียด มากขึ้น ดังนั้นขั้นตอนก่อนทำการบินจึงจำเป็นต้องใช้เวลานานขึ้นจากเดิมดังนั้นผู้โดยสารจะต้องตรวจสอบประเทศปลายทางถึงเอกสารที่มีความจำเป็นต้องใช้และเผื่อเวลาในขั้นตอนก่อนทำการบินที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย และที่สำคัญนอกเหนือจากขั้นตอนก่อนทำการบินที่จะขาดไม่ได้คือเรื่องของสัมภาระที่ปัจจุบันเจลแอลกอฮอล์ล้างมือเป็นสิ่งที่จำเป็นในวิกฤตการณ์ COVID-19 นี้แต่เนื่องด้วยกฎหมายห้ามนำของเหลว เจล หรือ สเปรย์ (LAGs) ขึ้นเครื่องบินเกินข้อกำหนดเด็ดขาด อย่างไรก็ตามหลังจากนี้มีความเป็นไปได้ว่าเจลแอลกอฮอล์ล้างมืออาจเป็นข้อยกเว้น โดย US Transportation Security Administration ซึ่งเป็นหน่วยงานด้านความปลอดภัยทางการบินของสหรัฐอเมริกาได้เริ่มอนุญาตให้ผู้โดยสารนำเจลแอลกอฮอล์ล้างมือที่สามารถผ่านจุดตรวจรักษาความปลอดภัยก่อนทำการบินและนำขึ้นเครื่องบินได้ โดยมีข้อแม้เพียงแต่ต้องผ่านการคัดแยกพิเศษและใช้เวลาที่เพิ่มขึ้นเท่านั้น

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ที่จะทำให้เข้าใจถึงแนวโน้มการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ซึ่งเน้นการเดินทางและบริการที่มีคุณภาพดี คู่คุณค่า เน้นการซื้อด้วยเหตุผล โดยไม่ใช่อารมณ์ โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจและสถานการณ์รอบตัวเป็นหลัก มีความสามารถในการซื้อบริการในราคาสูง จึงมีศักยภาพสูงในการบริโภค ขณะเดียวกันคำนึงถึงความมั่นใจด้านความปลอดภัย ความมั่นใจด้านบริการ ใส่ใจสุขภาพที่ดี อีกทั้งผู้โดยสารกลุ่มนี้ไม่ต้องกังวลต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เนื่องจากเป็นผู้โดยสารอาศัยอยู่ในเขตเมือง จึงมีความละเอียดรอบคอบในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่างๆ มากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการวิจัยเพื่อศึกษาแนวโน้มความต้องการการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารชาวไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลในช่วงวิกฤตการณ์ COVID-19 ทั้ง 3 ระลอกในประเทศไทย เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการคาดประมาณและหามาตรการรองรับการให้บริการการเดินทางทางอากาศในช่วง COVID-19 ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวโน้มการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลในช่วงวิกฤตการณ์ COVID-19 ทั้ง 3 ระลอกในประเทศไทย

### การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยโดยใช้แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ประยุกต์ใช้ทฤษฎีของ ประยุกต์ใช้ทฤษฎีของ Zeithamal Valarie A. and Mary Jo. (2000) กล่าวถึง กระบวนการของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หรือ DEAR Model ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบคือ 1) การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า (Database: D) 2) การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการวิเคราะห์และแยกแยะลูกค้า (Electronic: E) 3) การกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ (Action: A) และ 4) การรักษาลูกค้า (Retention: R)

การรับรู้คุณภาพบริการประยุกต์ใช้ทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ คือ การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการ

หรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมี การบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าจากนั้นยังได้ กล่าวถึงการประเมินคุณภาพบริการว่า “การประเมินคุณภาพบริการของลูกค้านั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพของ สินค้า” การรับรู้คุณภาพบริการ เป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึง กระบวนการของการบริการที่ได้รับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry, (1998) ได้สร้างเครื่องมือวัด คุณภาพการบริการจำแนก 5 ด้าน ดังนี้

1. ความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการให้ตรงตามที่ตกลงกันไว้กับลูกค้าและบริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกที่น่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจได้

2. ความมั่นใจ (Assurance) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์ สร้างความมั่นใจ และความมั่นคงปลอดภัย

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์เครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่างๆ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

4. ความเข้าใจและเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจ ได้ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจลูกค้า

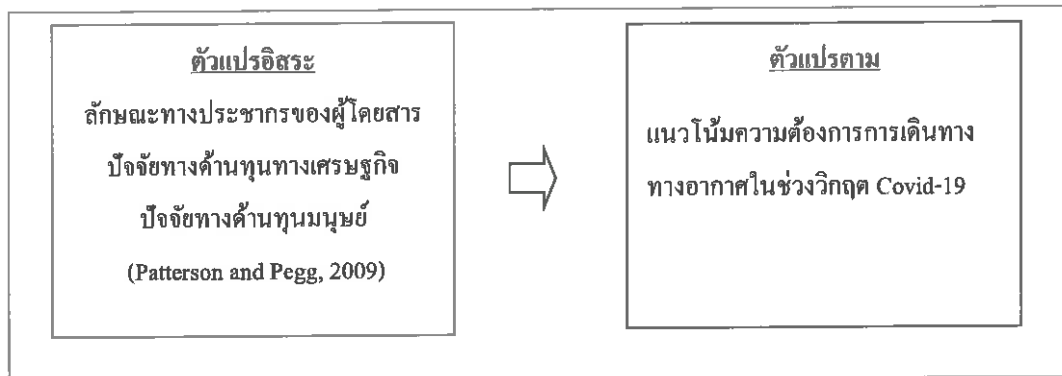
5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) ผู้ให้บริการพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการทันทีตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้ทันเวลาที่ และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

การตัดสินใจเลือกซื้อ ประยุกต์ใช้ทฤษฎีของ Mowen and Minor (1998) ได้กล่าวไว้ว่า การตัดสินใจเลือกซื้อมีความสัมพันธ์อย่างมากกับพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคเนื่องจากก่อนที่ผู้บริโภคจะแสดงพฤติกรรมการซื้อ ผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจเลือกซื้อหรือมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นขึ้นมาก่อน โดยอาจจะอยู่ในรูปแบบของการค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ หรือการบอกเล่าแก่ บุคคลอื่นถึงประสบการณ์ในการใช้สินค้าหรือบริการเหล่านั้น การตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการเป็นความตั้งใจของผู้บริโภคในการกระทำให้ได้มาซึ่งการจัดการและการใช้สินค้าหรือบริการ ดังนั้นผู้บริโภคอาจจะสร้างการตัดสินใจเลือกซื้อ โดยการหาข้อมูล รวมทั้งพูดคุยกับผู้อื่นถึงประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้า นอกจากนี้ การสร้างการตัดสินใจเลือกซื้อที่มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในกรณีที่มีความเกี่ยวพันสูง



## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### แบบแผนการวิจัย

แนวโน้มความต้องการการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารชาวไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ในช่วงวิกฤตการณ์ COVID-19 ทั้ง 3 ระลอกในประเทศไทยเป็นการศึกษาโดยการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบอนุกรมเวลา (Time Series) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างชุดเดิมในแต่ละช่วงเวลาโดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวในช่วงเดือน เมษายน 2563 ถึง สิงหาคม 2564

### ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือประชากรที่อยู่ในวัยสูงอายุ 20 ปีขึ้นไปที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลโดยใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ Roscoe (1969) แทนค่าโดยใช้สูตรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 5% โดยจะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็น 1,000 ตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวไทยที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ชาวไทยที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลใช้วิธีการสุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยเลือกจากประชากรที่อยู่ในพื้นที่ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยวิธี Cluster Sampling เพื่อเลือกเขตที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ ได้จำนวน 5 เขตใน กรุงเทพฯ ได้แก่ เขตวัฒนา เขตดอนเมือง เขตบางนา เขตสาทร และเขตธนบุรี ในเขตปริมณฑล 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ และ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามเรื่อง “แนวโน้มความต้องการการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารชาวไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลในช่วงวิกฤตการณ์ COVID-19 ทั้ง 3 ระลอกในประเทศไทย” ของผู้วิจัย ซึ่งผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ และตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยได้ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ที่ 0.823 ซึ่งเป็นค่าที่ค่อนข้างสูงใกล้เคียงกับ 1 และมากกว่า 0.75 จึงเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (Crandall, 1981)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยกลุ่มตัวอย่างกรอกคำตอบเอง (Self-Administered) ซึ่งแบบสอบถามในส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ลักษณะคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ส่วนแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นแบบคำถามเกี่ยวกับความต้องการในการเดินทางภายในประเทศ และต่างประเทศของผู้โดยสารชาวไทยในยุค COVID-19 โดยใช้เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการในการเดินทางทางอากาศทั้งในประเทศและต่างประเทศของผู้โดยสารชาวไทย แต่ดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถกรอกแบบสอบถามได้ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีสอบถามในแบบสอบถามและบันทึกข้อมูลลงในแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

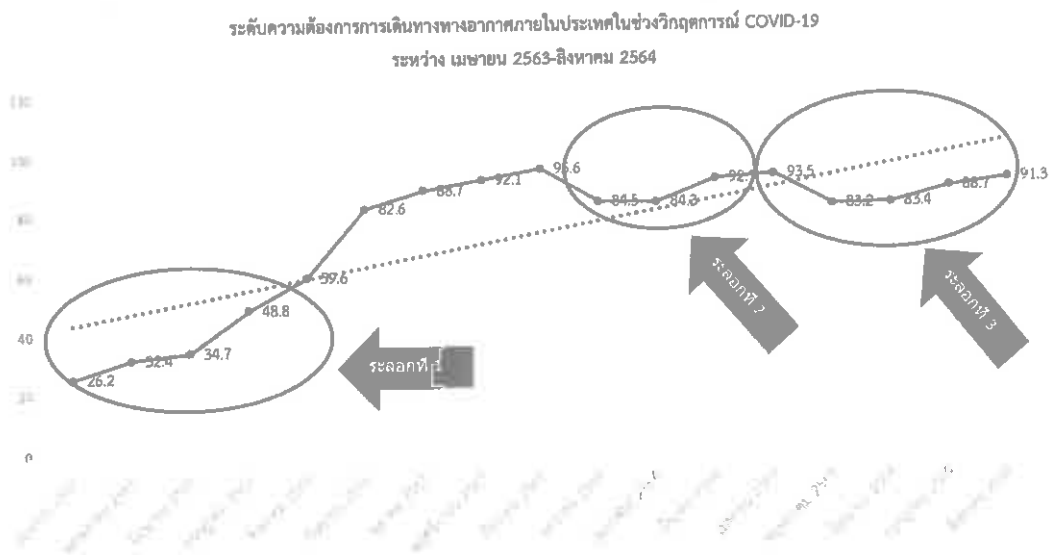
### การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ จากนั้นจึงนำผลคำนวณทางสถิติที่ได้ มาเขียนการวิเคราะห์โดยวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ อัตราส่วน รวมทั้งนำเสนอผลการวิจัยต่อไป

### ผลการวิจัย

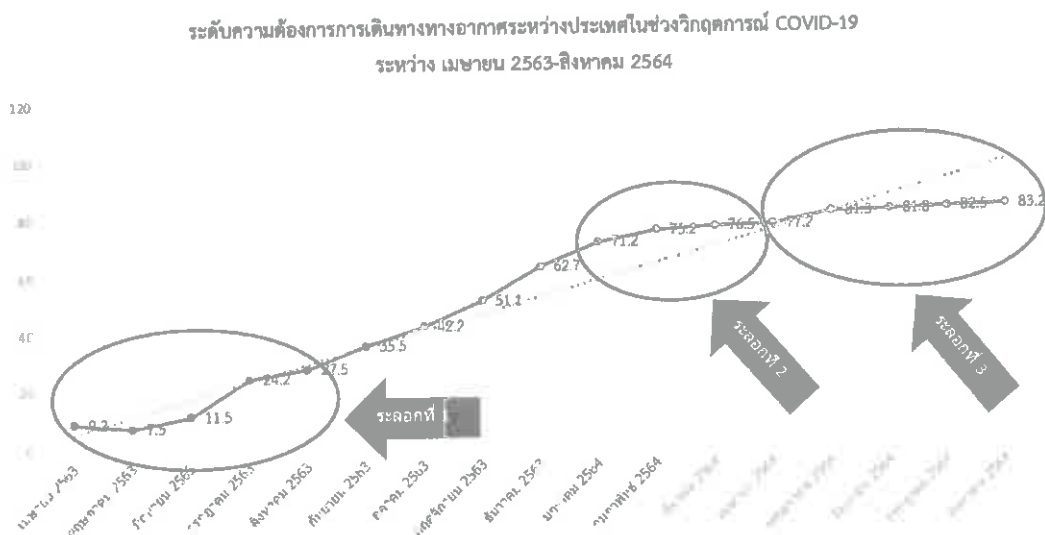
1. ข้อมูลลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์ โดยด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยมีเพศชาย จำนวน 489 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90 และเพศหญิง จำนวน 511 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 ด้านอายุ พบว่า อายุเฉลี่ย 36.72 ปี กลุ่มตัวอย่าง มีอายุต่ำสุด 20 ปี อายุสูงสุด 65 ปี ด้านสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในสถานะภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 675 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 น้อยที่สุดคือ สถานะภาพ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ปัจจัยด้านทุนมนุษย์ ด้านการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 672 คน คิดเป็นร้อยละ 67.20 น้อยที่สุดคือ ระดับปริญญาเอก จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ปัจจัยด้านทุนทางเศรษฐกิจ ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอกชน จำนวน 522 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 น้อยที่สุด คือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 26,872.25 บาท ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุด 120,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำสุด 14,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ความต้องการในการเดินทางทางอากาศภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยในยุค COVID-19 พบว่าผู้โดยสารมีความต้องการเดินทางสูงสุดในเดือน ธันวาคม 2563 โดยมีความต้องการเดินทางอยู่ที่ร้อยละ 95.6 รองลงมาคือเดือน เมษายน 2564 มีความต้องการในการเดินทางอยู่ที่ร้อยละ 93.5 เดือนพฤศจิกายน 2563 และมีนาคม 2564 มีความต้องการในการเดินทางอยู่ที่ร้อยละ 92.1 เดือนสิงหาคม 2564 มีความต้องการในการเดินทางอยู่ที่ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ ส่วนที่มีความต้องการเดินทางน้อยที่สุด คือเดือน เมษายน 2563 ความต้องการในการเดินทางอยู่ที่ร้อยละ 26.2 ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กราฟแสดงความต้องการการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ  
ของผู้โดยสารชาวไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล  
ที่มา: ผู้วิจัย

3. ผลการวิเคราะห์ความต้องการในการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศของผู้โดยสารชาวไทยในยุค COVID-19 พบว่าพบว่าผู้โดยสารมีความต้องการเดินทางสูงสุดคือในเดือน สิงหาคม 2564 โดยมีความต้องการเดินทางอยู่ที่ร้อยละ 83.2 รองลงมาคือเดือน กรกฎาคม 2564 มีความต้องการในการเดินทางอยู่ที่ร้อยละ 82.5 เดือน มิถุนายน 2564 มีความต้องการในการเดินทางอยู่ที่ร้อยละ 81.8 ตามลำดับ ส่วนที่มีความต้องการเดินทางน้อยที่สุดคือเดือน พฤษภาคม 2563 ความต้องการในการเดินทางอยู่ที่ร้อยละ 7.5 ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กราฟแสดงความต้องการการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศ  
ของผู้โดยสารชาวไทยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล  
ที่มา: ผู้วิจัย

## สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลจำนวน 1,000 คน ตั้งแต่วัยแรงงานขึ้นไป ทุกกลุ่มอาชีพ ถึงการตัดสินใจในการเดินทางทางอากาศในช่วงวิกฤตการณ์ COVID-19 พบว่า ยังมีความต้องการในการเดินทางทางอากาศทั้งในประเทศและต่างประเทศเพิ่มขึ้น แม้แต่ในการระบาระลอกที่ 3 ที่มีผู้ติดเชื้อรายใหม่สูง แต่ความต้องการในการเดินทางทั้งภายในประเทศและต่างประเทศก็ยังคงมีความต้องการในการเดินทางสูงมากเช่นกัน โดยความต้องการการเดินทางทางอากาศภายในประเทศมีสัดส่วนความต้องการที่สูงกว่าความต้องการการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการเดินทางทางอากาศให้เหตุผลว่าแม้ราคาบัตรโดยสารจะมีความสูงขึ้นแต่การเดินทางทางอากาศยังเป็นการเดินทางที่ปลอดภัยที่สุด และรวดเร็วที่สุดมากกว่าการเดินทางทางอื่นๆ รวมทั้งมีความเชื่อมั่นต่อมาตรการตรวจคัดกรองก่อนการเดินทางว่าจะทำให้ใช้บริการได้อย่างปลอดภัย แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยที่ยังไม่เลือกเดินทางทางอากาศจนกว่าสถานการณ์ต่างๆ จะกลับเข้าสู่ภาวะปกติดังเดิม โดยให้เหตุผลในด้านราคาบัตรโดยสารที่สูงขึ้น ไม่คุ้มค่าต่อการเดินทางและอยากให้มีความปลอดภัยมากที่สุดในการเดินทาง จากผลการศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้ว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ยังคงเชื่อมั่นในการเดินทางทางอากาศและยอมรับมาตรการทางด้านการตรวจคัดกรองที่เข้มงวดมากขึ้นอีกด้วย

## ข้อเสนอแนะ

### 1) ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) จากการศึกษาที่ว่าความต้องการเดินทางในประเทศของผู้โดยสารมีแนวโน้มที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษารฐานลูกค้าผู้โดยสารในประเทศซึ่งจะเป็นกระแสหลักของการเดินทางที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นควรมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การใช้การส่งเสริมการตลาดรวมทั้งแผนการตลาดที่สร้างความเชื่อมั่นในด้านการบริการ การสร้างความเชื่อมั่นในการเดินทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างเคร่งครัดเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยในการเดินทางของผู้โดยสารและเป็นการรักษารฐานลูกค้าให้คงอยู่อีกด้วย

(2) จากการศึกษาพบว่าความต้องการการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศของผู้โดยสารชาวไทยยังคงมีความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องแต่มีสัดส่วนน้อยกว่าความต้องการการเดินทางทางอากาศภายในประเทศเป็นเพราะสถานการณ์การแพร่ระบาดในต่างประเทศในระลอกที่ 1 และที่ 2 ยังคงรุนแรงอยู่แต่หากสถานการณ์การแพร่ระบาดในต่างประเทศคลี่คลายไปในทางที่ดี ความต้องการการเดินทางระหว่างประเทศจะต้องมีสัดส่วนที่สูงขึ้น แต่ในการระบาระลอกที่ 3 กลับมีความต้องการเดินทางทั้งในประเทศและระหว่างประเทศที่ใกล้เคียงกัน ถึงแม้ว่าการระบาระลอกที่ 3 จะมีคนติดเชื้อในประเทศเป็นจำนวนมากก็ตาม ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษารฐานลูกค้าเดิมของสายการบินในเส้นทางระหว่างประเทศ สายการบินต่างๆ ควรใช้กลยุทธ์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management) ประเมิน ติดตาม และแจ้งข่าวสารด้านต่างๆ ของสายการบิน และใช้กลยุทธ์เสริมสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศให้กับผู้โดยสาร ในการกลับให้บริการหลังวิกฤตการณ์ COVID-19 อีกด้วย

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้เป็นเพียงการศึกษาของกลุ่มของผู้โดยสารในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลเท่านั้นยังมีกลุ่มผู้โดยสารในภูมิภาคอื่นๆ ในประเทศไทย หรือ ผู้โดยสารต่างชาติในภูมิภาคต่างๆ ของโลก เพื่อเป็นการศึกษาวิจัย

ความต้องการการเดินทางของผู้โดยสารในยุค COVID-19 ที่ครอบคลุมในผู้โดยสารที่มี อายุ ช่วงวัย เชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างและหลากหลาย รวมทั้งศึกษาในเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาถึงสาเหตุในการตัดสินใจในการเลือกรูปแบบการเดินทางของผู้โดยสารในยุค COVID-19 ที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมไปถึงศึกษาเจาะลึกถึงพฤติกรรม และปัจจัยในการเดินทางในรูปแบบต่างๆของผู้โดยสารในยุค COVID-19 เพื่อได้ข้อมูลด้านการเดินทางของผู้โดยสารที่เจาะลึกมากยิ่งขึ้นต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- Chiang, L. & Morrison, A. (2014). A Comparative study of Generational Preferences for Trip-Planning Resources: A Case study of International Tourists to Shanghai. *Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 15(1), 78-99.
- Chiangmai University Social Science Research Institute. (2014). *Elderly tourists: New future Thai tourism get ready?* Chiangmai University, Thailand. (in Thai)
- Chiangmai University Social Science Research Institute. (2013). *Travel Community with Support Tourism for the Elderly in the Case of Tourist Attractions*, Chiangmai University, Thailand. (in Thai)
- Civil Aviation Authority of Thailand. (2018). *Passenger air travel statistics*. Bangkok: Civil Aviation Authority of Thailand
- Crandall, J. E. (1981). *Theory and measurement of social interest*. New York: Columbia Press
- Jitapunkul, S. (2004). *Situation No. 25: Thai Elderly Population Part 1 Situation and the Importance of the Elderly*. Bangkok: Publication of Medical and Public Health Information No. 25. Ministry of Public Health of Thailand. (in Thai)
- Lohmann, M. (2001). Predicting Travel Patterns of Senior Citizens: How The Past May Provide a Key to The Future. *Journal of Vacation Marketing*, 7(4), 357-366.
- Mowen, J.C. & Minor, M. (1998). *Consumer Behavior*. (5th ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- National Statistical Office Thailand. (2010). *Population and Housing Census 1980-2010*. Bangkok: National Statistical Office Thailand. (in Thai)
- Onarun, K. (2010). *Factors affecting domestic tourism behavior of Thai elderly tourists*. Thesis of Master degree in Business Administration, Kasetsart University. (in Thai)
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*.
- Patterson, I.& Pegg, S. (2009). Marketing the Leisure Experience to Baby Boomers and Older Tourists. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18, 2009 - Issue 2-3, 214-231.
- Sangpikul, A. (2007). Travel Motivations of Japanese Senior Travelers to Thailand. *International Journal of Tourism Research*. 10 (1), 81-94.
- Sujaritkul, J. (2015). Health tourism Management Model of Japanese Tourists in Phuket Province. *Rajapak Journal*. Special Edition for 23<sup>rd</sup> Anniversary Rajapak, 236-248. (in Thai).
- Zeithamal Valarie A. & Mary Jo (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. 2nd ed. McGraw-Hil.