

# การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรอง ในภูมิภาคของไทย

## Facility Management in Regional Secondary Airport in Thailand

พีร์นัธส พิวเจริญ<sup>1</sup> และ วรวิทย์ สุณอ<sup>2</sup>

Peernathorn Puacharoen and Worarak Sucher

Received: October 17, 2018

Revised: January 30, 2019

Accepted: February 10, 2019

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทยและ 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) แนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย มีดังนี้ (1) เพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกที่นั่งพักคอยทั้งด้านขาออกและขาเข้า (ที่พักรอสำหรับญาติ) จุดเช็คอินและจุดตรวจร่างกายและสัมภาระ จุดไวไฟ (wifi) จุดชาร์ตแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ จุดเช็คอินอัตโนมัติ ทางเชื่อมเข้าเครื่อง สถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จุดบริการแลกเปลี่ยนเงินตราและตู้บริการกดเงินอัตโนมัติ (ATM) (2) ควรปรับปรุงการรักษาความปลอดภัย ความสะอาดของห้องสุขา การบริการของพนักงาน จุดบริการรถแท็กซี่และความสะอาดของร้านอาหาร นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในต่างๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม เรียงลำดับดังนี้ ด้านจุดรับสัมภาระ ด้านจุดตรวจร่างกายและสัมภาระ ด้านจุดเช็คอิน ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านร้านค้า ด้านจุดให้ข้อมูลท่องเที่ยวและ

จองโรงแรม ด้านป้ายแสดงข้อมูลตารางการบิน ด้านการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ด้านจุดที่พักนั่งคอย ด้านจุดบริการรถยนต์เช่า ด้านป้ายภายในอาคาร ด้านจุดบริการรถเข็น ด้านจุดคอยรถโดยสาร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านป้ายบอกทางภายนอกอาคาร ด้านลานจอดรถยนต์ และด้านร้านอาหาร ซึ่งผลการวิจัยที่ค้นพบนี้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน รวมทั้งกำหนดแนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

**คำสำคัญ :** สิ่งอำนวยความสะดวก / การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก /ท่าอากาศยาน /ท่าอากาศยานรองในภูมิภาค

### Abstract

The research entitled "Facilities Management in Regional Secondary Airport in Thailand" aims 1) to evaluate the efficiency of facility management in secondary airports in the regions of Thailand and 2) to provide suggestions on the possible development of facility management in secondary airports in the regions of Thailand.

Results reveals that 1)the overall satisfaction towards the facility management in secondary airports is moderate. 2) improvements for the facility management in secondary airports in Thailand include

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ

คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

<sup>2</sup> อาจารย์ ดร. คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

(1) a need for additional facilities for outbound and inbound passengers (seats for the waiting families), check-in counters, physical examination and luggage points, WiFi hotspots, charging points, automatic check-in counters, jet bridges, parking area for personal vehicles, currency exchange booths and automated teller machines (ATM). (2) the security and cleanliness of restrooms, staff service, taxi service and restaurants should be improved. Satisfaction in various aspects are correlated to the overall efficiency of facility management in secondary airports, ranked as follows, luggage pickup point, physical examination and luggage point, check-in counters, security services, shop stalls, travel information and hotel reservation services, information on flight schedules, public telephone service, waiting point, car rental services, signs located indoors, baggage carts, public transportation waiting points, public relations, signs located outdoors, parking area and restaurants. The findings can be applied to the development of facilities within the airport as well as providing more efficient and effective facility management.

**Keywords :** facilities / facilities management / airport / regional secondary airport

## บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวของประเทศไทยสะท้อนถึงความสำเร็จของการเจริญเติบโตในเชิงปริมาณทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558: 18) แต่ยังคงพบอุปสรรคในเชิงคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อาทิ ความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดจากความหนาแน่นและการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในเมืองท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี ภูเก็ต พระนครศรีอยุธยา เชียงใหม่ เชียงราย นครราชสีมา อุตรดิตถ์ ประจวบคีรีขันธ์ และสุราษฎร์ธานี ตามลำดับ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558: 10) จากเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเล็งเห็นความสำคัญในการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวเข้าสู่เมืองท่องเที่ยวอื่นๆ ในปี พ.ศ. 2557 จึงจัดแคมเปญการท่องเที่ยว “12 เมืองต้องห้ามพลาด” ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรณรงค์การท่องเที่ยวภายในประเทศทั่วภูมิภาคโดยเฉพาะในเมืองท่องเที่ยว

เที่ยวรอง ซึ่งจะทำให้เกิดการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวจากเมืองท่องเที่ยวหลักสู่เมืองท่องเที่ยวอื่นๆ ทั่วภูมิภาค ซึ่งเมืองท่องเที่ยวรองนี้ครอบคลุม 12 จังหวัด ได้แก่ ลำปาง เพชรบูรณ์ น่าน บุรีรัมย์ เลย สมุทรสงคราม ราชบุรี ตราด จันทบุรี ตราด ชุมพร และนครศรีธรรมราช (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559: 22)

หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2559 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยขยายพื้นที่การท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอีก 12 จังหวัด โดยใช้แคมเปญชื่อว่า “12 เมืองต้องห้ามพลาด..พลัส” ซึ่งมีการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับ 12 เมืองต้องห้ามพลาดเพิ่มขึ้นมาอีก 12 จังหวัด ซึ่งเป็นจังหวัดเชื่อมต่อกับ 12 จังหวัดแรก รวมเป็น 24 จังหวัด โดยมีรายละเอียดการเชื่อมต่อ ดังนี้ ลำปางเชื่อมโยงลำพูน น่านเชื่อมโยงแพร่ เพชรบูรณ์เชื่อมโยงพิษณุโลก เลยเชื่อมโยงชัยภูมิ บุรีรัมย์เชื่อมโยงสุรินทร์ ราชบุรีเชื่อมโยงสุพรรณบุรี สมุทรสงครามเชื่อมโยงนครปฐม จันทบุรีเชื่อมโยงสระแก้ว ตราดเชื่อมโยงระยอง ชุมพรเชื่อมโยงระนอง ตราดเชื่อมโยงสตูล และนครศรีธรรมราชเชื่อมโยงพัทลุง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559 : 4-5) อย่างไรก็ตาม การเดินทางท่องเที่ยววนั้นจะสามารถเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่งได้จะต้องอาศัยระบบการคมนาคมขนส่ง ตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2564 และแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 เน้นให้มีการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวระหว่างเมืองท่องเที่ยวหลักและเมืองท่องเที่ยวรองโดยการบูรณาการการขนส่งทุกรูปแบบให้มีการเชื่อมโยง เชื่อมต่อระหว่างศูนย์กลางขนส่งประเภทต่างๆ ในจังหวัดเดียวกันและจังหวัดใกล้เคียง รวมถึงพัฒนาระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว โดยให้มีความรวดเร็ว ปลอดภัย สะดวก สะอาด และมีมาตรฐานสากล (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554: 28)

อุตสาหกรรมการบินถือว่าเป็นระบบขนส่งตามวงจรการท่องเที่ยว ซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554: 24) ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าเมืองท่องเที่ยวรองได้รับการเดินทางทางอากาศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งถือว่าเป็นการกระจายนักท่องเที่ยวไปสู่เมืองรองได้เป็นอย่างดี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558: 22) ท่าอากาศยานจึงมีบทบาทที่สำคัญในการรองรับนักท่องเที่ยวและนักเดินทางโดยท่าอากาศยานหรือสนามบินหมายถึง สถานที่บนพื้นดินหรือบนพื้นน้ำ ที่ใช้เป็นที่ขึ้นลงของเครื่องบิน เพื่อรับส่งผู้โดยสาร สัมภาระสินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์ ฯลฯ และใน

ท่าอากาศยานจะมีอาคารและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จะให้บริการแก่เครื่องบิน ผู้โดยสาร การขนส่งสัมภาระ ไปรษณีย์ภัณฑ์ (สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 2559: 1) หรืออาจกล่าวได้อีกคำนิยามหนึ่งว่าท่าอากาศยานคือ สถานที่ซึ่งเป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างการขนส่งทางอากาศและภาคพื้นดิน จะเห็นได้ว่าการให้บริการของท่าอากาศยาน คือ การให้บริการเครื่องบิน ผู้โดยสาร และการขนส่งทางอากาศ พร้อมด้วยการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างครบครัน ดังนั้นหากเมืองท่องเที่ยวรองเล็งเห็นความสำคัญของการบริการเหล่านี้ เพื่อกระจายจำนวนนักท่องเที่ยวจากเมืองท่องเที่ยวหลักไปสู่เมืองท่องเที่ยวรองตามนโยบายของรัฐบาลนั้น ท่าอากาศยานของเมืองท่องเที่ยวรองจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นตามความต้องการการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ที่สำคัญเมื่อมีการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยกระตุ้นและให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการท่าอากาศยานในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังเมืองรองต่างๆ

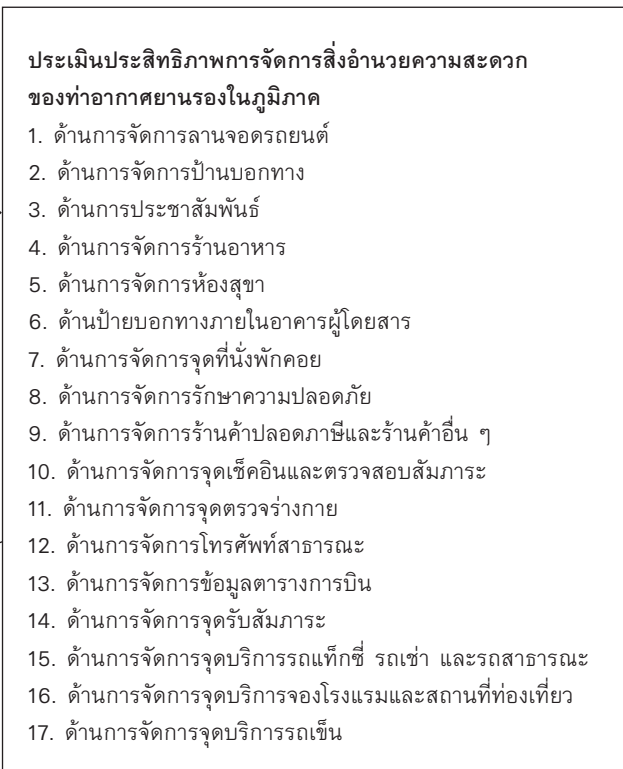
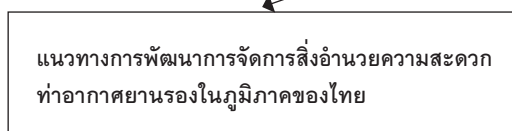
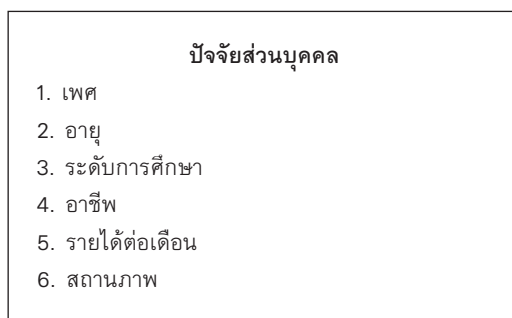
ดังนั้นในการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงมาตรฐาน ความเพียงพอ

และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ, 2540: 270) ตามขอบเขตการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกท่าอากาศยาน ซึ่งในการบริการส่วนแรก คือ สิ่งอำนวยความสะดวกก่อนเข้าท่าอากาศยาน เช่น ลานจอดรถ ฝ่ายรักษาความปลอดภัย บ้ายบอกทาง ทางเดินเข้าอาคาร เป็นต้น ในส่วนที่สอง เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน เช่น จุดประชาสัมพันธ์ ร้านอาหาร ห้องน้ำ ทางเดินภายในอาคาร สถานที่นั่งรอภายในอาคาร เป็นต้น และส่วนสุดท้าย สิ่งอำนวยความสะดวกหลังออกจากท่าอากาศยาน เช่น ทางเดินออกจากอาคาร จุดรับสัมภาระ จุดแลกเปลี่ยนเงินตรา จุดบริการเช่ารถยนต์ จุดบริการแท็กซี่ เป็นต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานในเมืองรอง เพื่อทราบประสิทธิภาพในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรอง และนำเสนอแนวทางในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาค ให้แก่ผู้บริหารท่าอากาศยาน กรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย

### กรอบแนวคิดการวิจัย



## สมบัติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาค

## เครื่องมือวิจัยและวิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากร กลุ่มตัวอย่างและเทคนิคการสุ่ม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างมีการกำหนดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ ผู้ที่เคยใช้บริการท่าอากาศยาน 3 แห่ง ได้แก่ (1) ท่าอากาศยานพิษณุโลก (2) ท่าอากาศยานบุรีรัมย์ (3) ท่าอากาศยานระนอง โดยเลือกท่าอากาศยานจากแคมเปญการท่องเที่ยว 12 เมืองต้องห้ามพลาด.พลัสในแต่ละภูมิภาคโดยคำนึงถึงท่าอากาศยานที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุด และดำเนินการเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คนโดยใช้วิธีการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้รับการออกแบบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยซึ่งใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้ วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 แบบสอบถาม เป็นการกำหนดแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย โดยแบ่งออกเป็น 18 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานได้จัดเตรียมให้แก่ผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ รวม 18 ด้าน ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะ และวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive research) ร่วมกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท คือ (1) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้า เอกสาร ตำรา หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ และเอกสารทางวิชาการ เพื่อให้ได้

ข้อมูลพื้นฐานมาทำการวิจัยตามเรื่องที่กำหนดและความสมบูรณ์ของเนื้อหามากยิ่งขึ้น (2) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า คือ (1) ท่าอากาศยานพิษณุโลก จำนวน 282 คน (2) ท่าอากาศยานบุรีรัมย์ จำนวน 66 คน (3) ท่าอากาศยานระนอง จำนวน 52 คน และเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ทุกฉบับ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามหลักสถิติและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ การใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของข้อมูลส่วนบุคคลและประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม (Test of Association) คือ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ สถิติ Chi-square และ Pearson Correlation coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับประสิทธิภาพของการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน โดยกำหนดความเชื่อมั่นระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## ผลการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 และเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 ซึ่งมีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 115 คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาประกอบอาชีพ

ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาไม่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 กว่าครึ่งเป็นโสด จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 รองลงมาสมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5

### ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรอง

ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ )=3.29, SD=.737) ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้าน เรียงลำดับความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังต่อไปนี้ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านจุดที่พักนั่งคอย ( $\bar{X}$ )=3.59,SD=.822) ด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X}$ )=3.58,SD=.825) ด้านป้ายบอกทางภายในอาคาร( $\bar{X}$ )=3.49,SD=.832) ด้านจุดเช็คอิน ( $\bar{X}$ )=3.45, SD=.932) ด้านจุดตรวจสอบ ( $\bar{X}$ )=3.44, SD=.968) และด้านการจัดการห้องสุขา ( $\bar{X}$ )=3.40, SD=.867) ส่วนด้านอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน ได้ดังนี้ เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในด้านบริการจองโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยว และด้านจุดคอยรถโดยสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในด้านลานจอดรถ ด้านป้ายบอกทาง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านป้ายแสดงตารางการบิน ด้านจุดรับสัมภาระ และด้านจุดบริการรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในด้านลานจอดรถ ด้านป้ายบอกทาง ด้านโทรศัพท์สาธารณะ ด้านป้ายแสดงตารางการบิน ด้านจุดรับสัมภาระ และด้านจุดบริการรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในด้านลานจอดรถ และด้านร้านค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายได้และสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในด้านลานจอดรถ ด้านป้ายบอกทาง ด้านป้ายในอาคาร ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านร้านอาหาร ด้านห้องสุขา ด้านจุดที่นั่งพักคอย ด้านความปลอดภัย ด้านร้านค้า ด้านจุดเช็คอิน ด้านจุดตรวจ ด้านโทรศัพท์สาธารณะ ด้านป้ายแสดงตารางการบิน ด้านจุดรับสัมภาระ ด้านจุดบริการรถยนต์ ด้านบริการข้อมูลท่องเที่ยว ด้านจุดบริการรถเข็น และด้านจุดคอยรถโดยสารอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสถิติ Pearson correlation ในแต่ละด้านดังนี้

ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ด้านลานจอดรถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .719

ด้านป้ายบอกทางนอกอาคารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .733

ด้านการประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .778

ด้านการจัดการร้านอาหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .691

ด้านการจัดการห้องสุขามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .805

ด้านป้ายในอาคารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .796

ด้านที่นั่งพักคอยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .816

ด้านการรักษาความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่า

อากาศยานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .849

ด้านการจัดการร้านค้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .844

ด้านการจัดการจุดเช็คอินมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .852

ด้านการจัดการจุดตรวจร่างกายและสัมภาระมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์ .860

ด้านการบริการโทรศัพท์สาธารณะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .838

ด้านป้ายแสดงตารางการบินมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .839

ด้านจุดรับสัมภาระมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .877

ด้านจุดให้บริการรถยนต์สาธารณะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .816

ด้านจุดบริการข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและจองโรงแรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .841

ด้านจุดบริการรถเข็น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .796

ด้านจุดคอยรถรับ-ส่งหรือรถโดยสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .793

#### **แนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย**

1. ด้านการให้บริการในปัจจุบันของท่าอากาศยานรอง พบว่า ท่าอากาศยานรองให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดการลานจอดรถยนต์ ด้านการจัดการป้ายบอกทาง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านร้านอาหาร ด้านห้องสุขา ด้านป้ายภายในอาคาร ด้านจุดที่นั่งพักคอย ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านร้านค้าปลอด

ภาษี ด้านจุดเช็คอินและตรวจสอบสัมภาระ ด้านจุดตรวจร่างกาย ด้านการบริการโทรศัพท์สาธารณะ ด้านป้ายแสดงตารางการบิน ด้านการจัดการจุดรับสัมภาระ ด้านจุดบริการแท็กซี่และรถยนต์สาธารณะ ด้านจุดบริการจองโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยว ด้านจุดบริการรถเข็น และด้านจุดคอยรถรับ-ส่งหรือรถยนต์โดยสาร อย่างไรก็ตามท่าอากาศยานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะและส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรเพื่อให้สามารถพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

2. การเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานรอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ ควรมีจำนวนของร้านอาหารให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มเติมจำนวนห้องสุขาที่นั่งพักคอยทั้งด้านขาออกและขาเข้า (นั่งคอยญาติ) จุดเช็คอินและจุดตรวจร่างกายและสัมภาระเพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้ใช้บริการ จุดไวไฟ (wifi) จุดชาร์ตแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ จุดเช็คอินอัตโนมัติ และควรเพิ่มทางเชื่อมเข้าเครื่องซึ่งจะเพิ่มความสะดวกในกรณีที่ฝนตก นอกจากนี้ควรเพิ่มเติมสถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เพิ่มเติมจุดบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา และเพิ่มเติมตู้บริการกดเงินอัตโนมัติ (ATM)

3. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานรอง พบว่า ควรปรับปรุงด้านการรักษาความปลอดภัย โดยเพิ่มกล้องวงจรปิดให้เพียงพอกับบริเวณสถานที่ ความสะอาดของห้องสุขา การให้บริการของพนักงานบริการ การประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนทั้งด้านเสียงและป้ายประชาสัมพันธ์ จุดบริการรถแท็กซี่ให้มีบริเวณกว้างมากขึ้น และความสะอาดของร้านอาหาร

4. แม้การบริการจะอยู่ในระดับดีและผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีก็ตาม เช่น เรื่องของป้ายบอกทางภายในอาคาร การประชาสัมพันธ์ การจัดการห้องสุขา จุดนั่งพักคอย จุดเช็คอิน และจุดตรวจร่างกายและสัมภาระ อย่างไรก็ตามก็ต้องปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ดังได้กล่าวไว้ในข้อที่ 3 และควรมีการพัฒนาและปรับปรุงในด้านต่อไป ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านจุดจอดรถ ด้านป้ายภายนอกอาคาร ด้านร้านอาหาร ด้านความปลอดภัย ด้านร้านค้า ด้านโทรศัพท์สาธารณะ ด้านป้ายตารางการบิน ด้านจุดรับสัมภาระ ด้านจุดบริการรถยนต์สาธารณะ ด้านจุดบริการข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและจองโรงแรม ด้านบริการรถเข็น และด้านจุดนั่งคอยรถยนต์รับ-ส่งและรถยนต์โดยสาร เป็นต้น

## สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านจุดที่พนักงานคอย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านป้ายบอกทางภายในอาคาร ด้านจุดเช็คอินด้านจุดตรวจสอบและด้านการจัดการห้องสุขาซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชนนทร์ ยิ่งไพฑูริย์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อกิจกรรมเชิงพาณิชย์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงในด้านห้องพักผู้โดยสารชั่วคราว และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคณานุช วิชิตนาค (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศที่ใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในด้านการเดินทางมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการให้บริการของพนักงานและความพึงพอใจในด้านร้านอาหารและเครื่องดื่มน้อยที่สุด ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิซึ่งเป็นท่าอากาศยานขนาดใหญ่ระดับสากลจึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกมาก จึงทำให้กลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูง

ในขณะที่ท่าอากาศยานรองภายในประเทศยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งถึงแม้ท่าอากาศยานภายในประเทศสามารถพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ได้ในระดับมาตรฐานแล้วก็ตามก็จริงแต่ถ้าสามารถพัฒนาให้ได้ในระดับสากลจะยิ่งทำให้เกิดความประทับใจไม่แก่เฉพาะชาวไทยเท่านั้น แต่ยังสร้างความประทับใจให้กับชาวต่างชาติอีกด้วยดังที่ Gronroos (1990) ได้แบ่งกระบวนการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการออกเป็น 3 กลุ่มด้วยกัน ได้แก่ 1) บริการหลัก (Core Service) เป็นบริการที่ท่าอากาศยานต้องการจะให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง เช่น บริการหลักของท่าอากาศยานคือการ

รับ-ส่งผู้โดยสารทางอากาศโดยใช้เครื่องบินโดยสาร 2) บริการเสริม (Facilities Service) เป็นบริการที่ช่วยให้บริการหลักเป็นไปด้วยดี มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เช่น ท่าอากาศยานมีเคาน์เตอร์ต้อนรับลูกค้าเพื่อเช็คอินก่อนขึ้นเครื่องบินโดยสาร ท่าอากาศยานมีบริการโหลดจัดเก็บกระเป๋าสัมภาระขึ้นเครื่องให้กับผู้ใช้บริการ ท่าอากาศยานมีบอร์ดประชาสัมพันธ์การขึ้น-ลงของเครื่องบินโดยสาร เป็นต้น และ 3) บริการสนับสนุน (Supporting Service) เป็นบริการที่ช่วยเพิ่มมูลค่า ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการที่ได้รับมีคุณค่าแตกต่างจากบริการของคู่แข่งเช่น บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม บริการซักกรี๊ด บริการนวดแผนไทย บริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา บริการร้านค้าของที่ระลึกบริการห้องน้ำ บริการความปลอดภัย บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างการรอคอย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทยพบว่า 1) การให้บริการในปัจจุบันของท่าอากาศยานรองโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดการลานจอดรถยนต์ ด้านการจัดการป้ายบอกทาง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านร้านอาหาร ด้านห้องสุขา ด้านป้ายภายในอาคาร ด้านจุดที่นั่งพักคอย ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านร้านค้าปลอดภาษี ด้านจุดเช็คอินและตรวจสอบสัมภาระ ด้านจุดตรวจร่างกาย ด้านการบริการโทรศัพท์สาธารณะ ด้านป้ายแสดงตารางการบิน ด้านการจัดการจุดรับสัมภาระ ด้านจุดบริการแท็กซี่และรถยนต์สาธารณะ ด้านจุดบริการจองโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยว ด้านจุดบริการรถเข็นและด้านจุดคอยรถรับ-ส่งหรือรถยนต์โดยสาร 2) การเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานรองพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกดังนี้ ท่าอากาศยานควมเพิ่มเติมร้านอาหารให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มเติมจำนวนห้องสุขา ควรเพิ่มเติมที่นั่งพักคอยทั้งด้านขาออกและขาเข้า (นั่งคอยญาติ) เพิ่มเติมจุดเช็คอินและจุดตรวจร่างกายและสัมภาระเพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มเติมจุดไวไฟ (wifi) จุดชาร์ตแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ จุดเช็คอินอัตโนมัติ ควรเพิ่มทางเชื่อมเข้าเครื่องซึ่งจะเพิ่มความสะดวกในกรณีฝนตก เพิ่มเติมสถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เพิ่มเติมจุดบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา และเพิ่มเติมตู้บริการกดเงินอัตโนมัติ (ATM) 3)

การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานรองพบว่า ควรปรับปรุงด้านการรักษาความปลอดภัย โดยเพิ่มกล้องวงจรปิดให้เพียงพอกับบริเวณสถานที่ ปรับปรุงความสะดวกของห้องสุขา ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานบริการ ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนทั้งด้านเสียงและป้ายประชาสัมพันธ์ ปรับปรุงจุดบริการรถแท็กซี่ให้มีบริเวณกว้างมากขึ้น และปรับปรุงความสะดวกของร้านอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีภาวะความทันสมัย (Modernization Theory) และปัจจุบันเป็นยุคที่อาศัยเทคโนโลยีเป็นสำคัญ ซึ่งทฤษฎีภาวะความทันสมัย (Modernization Theory) ลักษณะที่สำคัญของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ความทันสมัยนั้น (พัชรินทร์ สิริสุนทร, 2547) เช่น การเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตและเทคโนโลยีในการดำรงชีวิตจากแบบเรียบง่ายในสังคมจารีต ไปสู่การดำรงชีวิตที่อาศัยความรู้และเทคโนโลยีระดับสูง มีความเป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้น ดังนั้นการเพิ่มจุดบริการด้านตู้ ATM ก็คือ จุดแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศหรือการให้บริการจุดชาร์ตโทรศัพท์มือถือจึงมีความจำเป็นเพราะสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับบริการ พยอมวงศ์สารศรี (2548: 117) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาการจัดการนั้นก็เพื่อที่จะสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานในกระบวนการจัดการ การออกแบบการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานได้อย่างเหมาะสมและสามารถพัฒนาการทำงาน และการผลิตรูปแบบการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการจัดขบวนงานที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการพัฒนาการจัดการจึงมีตัวแปรทางด้านจิตวิทยา (วรพจน์ บุษราคัมวดี, 2556: 82) ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์จึงมีความสำคัญเพื่อนำมาพัฒนาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานเพื่อรองรับการใช้บริการที่เกิดขึ้นภายในท่าอากาศยาน โดยผลการศึกษายังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชิตพล บุตราช (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ที่ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้เพิ่มรถรับส่งสาธารณะผู้โดยสารจากสนามบินไปจุดสำคัญต่าง ๆ อาทิ ห้างสรรพสินค้าหรือสถานีขนส่ง ควรลดค่าธรรมเนียมบริการลานจอดรถให้ มีราคาถูกลง และควรเพิ่มจำนวนร้านอาหารและเครื่องดื่มภายในอาคารผู้โดยสาร

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกในท่าอากาศยานในด้านบริการข้อมูลท่องเที่ยว และด้านจุดคอยรถโดยสาร อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในด้านลานจอดรถ ด้านป้ายบอกทางด้านประชาสัมพันธ์ ด้านป้ายแสดงตารางการบิน ด้านจุดรับสัมภาระ และด้านจุดบริการรถยนต์ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในด้านลานจอดรถ ด้านป้ายบอกทาง ด้านโทรศัพท์สาธารณะ ด้านป้ายแสดงตารางการบิน ด้านจุดรับสัมภาระ และด้านจุดบริการรถยนต์ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานในด้านลานจอดรถ และด้านร้านค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 Nadler, L. and Nadler, Z. (1990: 54) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ภูมิหลัง ประสบการณ์การศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ อาชีพ และอายุ เป็นต้น มีผลทำให้บุคคลมีทัศนคติความต้องการหรือความคาดหวังแตกต่างกัน ในขณะที่เดียวกันสิ่งแวดล้อมของตนก็เป็นแรงสะท้อนที่ทำให้เกิดทัศนคติที่แตกต่างของแต่ละบุคคลได้เช่นกัน ซึ่งทัศนคติของผู้ใช้บริการก็ยังส่งผลต่อการจัดการการบริการที่จะรองรับผู้มาใช้บริการอีกด้วย จึงได้มีการแบ่งประเภทของลูกค้าที่มีต่อทัศนคติที่แตกต่างกัน (กตัญญู หิรัญญสมบุญรณ์, 2557: 106) ซึ่งกล่าวสรุปโดยรวมแล้วปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสถิติ Pearson correlation พบว่า ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม ซึ่งหมายความว่า การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ นั้นมีผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมของการบริหารจัดการท่าอากาศยาน หรือส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานท่าอากาศยานนั่นเอง

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ได้แก่ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อพัฒนาไปด้วยกันกับหน่วยงานภายในจังหวัด เช่น การท่องเที่ยว เป็นต้น และการให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา



สิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานด้วยการทำความร่วมมือ (MOU) เพื่อพัฒนาร่วมกัน ส่วนข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ เช่น หน่วยงานควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเร่งด่วนที่ผู้รับบริการต้องการที่หน่วยงานสามารถทำได้เลย เช่น การเพิ่มจำนวนห้องสุขา จุดบริการไวไฟ (Wifi) จุดบริการชาร์ตแบตเตอรี่มือถือ ขยายจุดบริการรถยนต์โดยสารสาธารณะพร้อมทั้งจัดหารถยนต์สาธารณะมาบริการ และเพิ่มเติม/พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในลำดับต่อมา เช่น อาคารที่จอดรถ หรือจัดทำหลังคาที่จอดรถ เป็นต้น โดยการศึกษาครั้งต่อไปควรให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในประเทศเพื่อรองรับการขยายท่าอากาศยาน

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้การสนับสนุนการดำเนินการวิจัย และสนับสนุนการจัดทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด และขอขอบพระคุณ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยแห่งชาติ (วช.) เป็นอย่างสูงที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ประเภทบัณฑิตศึกษา และสนับสนุนการทำวิจัยชิ้นนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและถือเป็นชิ้นงานที่จะมีประโยชน์ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). **ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ.2558-2560**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2559). **การประชุมแผนปฏิบัติการ ททท. ประจำปี 2559**. กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

กัตัญญ หิรัญญสมบุญ. (2557). **การจัดการการบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร.

คณานุช วิชิตนาค. (2550). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศที่ใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

ชนันท์ ยิ่งไพฑูรย์. 2550. **ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อกิจกรรมเชิงพาณิชย์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชิตพล บุตราช. (2558). **แนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย**. การ

ศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงราย: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. พยอม วงศ์สารศรี. (2548). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร จำกัด.

พัชรินทร์ สิริสุนทร. (2547). **แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาสังคม**. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ยุทธ ไกยวรรณ. (2551). **วิธีวิจัยทางธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.

วราพจน์ บุษราคัมวดี. (2556). **การพัฒนาองค์กร**. ปทุมธานี: ศูนย์เรียนรู้การผลิตและจัดการธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัล. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. (2559). **การจัดการท่าอากาศยาน**. สารานุกรมไทย. (2540). **ประเภทของท่าอากาศยาน**. สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน. เล่มที่ 22. กรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์การพิมพ์. หน้า 268.

Nadler, L. and Nadler, Z. (1990). **The handbook of human resource development (2<sup>nd</sup>ed)**. New York: John Wiley and Sons.

Grönroos, C. (1990). "A Service Quality Model and its Marketing Implications", **European Journal of Marketing**, Vol. 18 Issue: 4, pp.36-44.