



พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย

Thai Tourist Behavior towards Regional Secondary Airport Facilities in Thailand

พีรันธร พัวเจริญ¹ และ วรรัักษ์ สุเมธ²

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ

คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, peeranthorn.pua@stu.nida.ac.th

² รองคณบดีฝ่ายบริหารและผู้อำนวยการหลักสูตรคุุณบัณฑิต

คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, worarak.suc@nida.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบริบทการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย 2) เพื่อสำรวจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้บริหารท่าอากาศยาน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลสาเหตุและผล (Cause and Effect Analysis) และวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า จำนวน 400 คน จาก (1) ท่าอากาศยานพิษณุโลก จำนวน 282 คน (2) ท่าอากาศยานบุรีรัมย์ จำนวน 66 คน (3) ท่าอากาศยานระนอง จำนวน 52 คน และใช้สถิติเชิงพรรณนาค้นลักษณะของข้อมูลและการทดสอบไคสแควร์

ผลการศึกษา พบว่า 1) บริบทการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานรองนั้น ขึ้นอยู่กับงบประมาณที่ได้รับในแต่ละปี การเพิ่มขึ้นของผู้โดยสาร และนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนโยบายด้านการท่องเที่ยว 2) พฤติกรรมการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานรองของกลุ่มตัวอย่างในรอบ 1 ปี จะใช้บริการโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่ใช้รถส่วนตัวเดินทางมายังท่าอากาศยาน โดยมักสังเกตจากป้ายสัญลักษณ์ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เห็นได้ชัดเจนมากที่สุด ในระหว่างรอขึ้น-ลงเครื่องบิน โดยสารนิยมเลือกซื้อของขบเคี้ยว/เบเกอรี่มากที่สุด และมีความต้องการใช้บริการจุดบริการผู้เฒ่าผู้แก่ จุดบริการอินเทอร์เน็ต ทีวีไฟ และจุดบริการชาร์ตแบตเตอรี่มือถือ 3) เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้รถยนต์เพื่อเดินทางมายังท่าอากาศยานด้วยตนเอง อายุและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานรองในรอบ 1 ปี การเลือกรับประทานอาหารในท่าอากาศยาน และการใช้รถยนต์ในการเดินทางมาท่าอากาศยาน อาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าในท่าอากาศยาน รายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในทุกด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการใช้บริการในรอบ 1 ปี การใช้เวลาในท่าอากาศยาน การใช้รถยนต์ในการเดินทางมาท่าอากาศยาน ที่จอดรถยนต์ การรับประทานอาหารในท่าอากาศยาน และการซื้อสินค้าในท่าอากาศยาน สถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหาร ซึ่งผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานรองของประเทศไทยเพื่อรองรับการเติบโตทางการท่องเที่ยวของจังหวัดท่องเที่ยวรอง และเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในแต่ละท่าอากาศยาน

คำสำคัญ: พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว, สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน, นโยบายการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก, ท่าอากาศยานรอง, ท่าอากาศยานในภูมิภาค



ABSTRACT

The study entitled “Thai Tourist Behavior towards Regional Secondary Airport Facilities in Thailand” aims 1) to study the context on facility management in secondary airports in the regions of Thailand and 2) to investigate the tourist behavior towards facilities in secondary airports in the regions of Thailand. The results revealed that 1) facility management context in secondary airports depending on the annual budget, the increasing amount of passengers and other related policies, including the implementation of tourism policies, etc. 2) tourist behavior on facilities in secondary airports found that the samples use service at the airport once or twice annually, with a majority relying on personal vehicle to travel to the airport, the clear sign at the front and snacks/bakery products while waiting for boarding, ATM services demand, WiFi hotspots and charging points for mobile phones. 3) Gender was found to be correlated to the travelling behavior to the airport, whereas age was found to be correlated to the travelling frequency in one year. In addition, the eating behavior at the airport was found to be correlated to the travelling frequency in one year. Moreover, the travelling behavior to the airport and price of food was shown to be correlated to the purchasing behavior at the airport. Income was revealed to be correlated to all aspects of tourist behavior, including the travelling frequency in one year, the time spent at the airport, the travelling behavior to the airport, the parking behavior, the eating behavior at the airport, the price of food and the purchasing behavior at the airport. The results of the study can be used as a guideline for the development and improvement of facilities within the secondary airports of Thailand to support the tourism growth of the secondary tourism provinces and to promote as well as to develop tourism in each airport.

Keywords: Tourist behavior, airport facilities, facilities management policy, secondary airport, regional airports

1. บทนำ

การเดินทางท่องเที่ยวในอดีตที่ผ่านมา สามารถสังเกตได้ว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวโดยใช้รถยนต์โดยสาร หรือรถไฟในการเดินทางท่องเที่ยว เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไม่แพงมากนัก แต่อาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการเดินทาง หากเดินทางโดยใช้เครื่องบินโดยสารก็มีราคาค่าโดยสารสูง ทำให้นักท่องเที่ยวผู้มีรายได้ระดับน้อยใช้บริการเครื่องบินโดยสารน้อยตามลำดับ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559 : 21) ด้วยเหตุนี้จึงอาจทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวไปในสถานที่ไกลๆ ก่อนข้างน้อย จึงเลือกที่จะเดินทางไปยังเมืองที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลัก ซึ่งมีความพร้อมในเรื่องของการเดินทางท่องเที่ยว ดังนั้นจึงเกิดการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยว รัฐบาลจึงมีนโยบายในการกระจายจำนวนนักท่องเที่ยวจากเมืองหลัก ไปสู่เมืองรอง และสนับสนุนให้เกิดสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เลือกที่จะเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ โดยใช้เครื่องบินโดยสารเพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558: 29)



ตารางที่ 1 สถิติข้อมูลการขนส่งทางอากาศ (ขาเข้า)



แหล่งที่มา: กรมท่าอากาศยาน, 2559

จากสถิติข้อมูลการขนส่งทางอากาศในตารางที่ 1 นั้น จะเห็นได้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานในเมืองรองเพิ่มขึ้นทุกๆ ปี แสดงให้เห็นว่าการเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสารมีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ในทางตรงกันข้าม ท่าอากาศยานรองเป็นท่าอากาศยานขนาดเล็ก การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกมีอย่างจำกัดตามลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ จึงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการบริการในหลายๆ ด้าน อาทิ การประชาสัมพันธ์ ร้านอาหาร ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ การบริการรถวีลแชร์ ที่นั่งพักคอยภายในท่าอากาศยาน เคาน์เตอร์บริการข้อมูล ช่องทางเดินเข้า – ออกท่าอากาศยาน เป็นต้น (สิริญา หนูพันธ์, 2559: บทสัมภาษณ์) ทั้งนี้บทบาทหลักของท่าอากาศยาน คือ การให้บริการขนส่งแก่ผู้โดยสารโดยสารโดยสารโดยสารเป็นพาหนะในการขนส่ง ตั้งแต่ก่อนการขึ้นเครื่องบินโดยสาร จนกระทั่งลงเครื่องบินโดยสาร ระบบในการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานที่ดีจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อรองรับและให้บริการกับผู้โดยสาร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการของท่าอากาศยานและยังสามารถกระจายจำนวนนักท่องเที่ยวจากเมืองหลักมาสู่เมืองรองตามนโยบายของรัฐบาลได้ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2551)

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการในท่าอากาศยาน ตามที่ Vukan (1992 อ้างถึงใน ยุทธกิจ ครุฑาโรจน์, 2548: 13) ได้กล่าวไว้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการความสะดวกสบาย ความทันสมัย ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็วในการเช็คอินและขนถ่ายสัมภาระ ความปลอดภัยต่อตัวเองและทรัพย์สิน การบริการที่ดีของพนักงานผู้ให้บริการในท่าอากาศยาน นอกจากนี้ ความต้องการทางด้านกายภาพยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการท่าอากาศยาน ได้แก่ ความไม่แออัดของที่พักรอภายในท่าอากาศยาน ความสะอาดของอาคารสถานที่ เป็นต้น (กรมการบินพลเรือน, 2557) ซึ่งพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในท่าอากาศยานสอดคล้องกับนโยบายในการบริหารจัดการของท่าอากาศยานในการพัฒนาท่าอากาศยานให้มีความรวดเร็ว ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ การเข้า-ออก ของผู้โดยสารที่ต้องรวดเร็ว การขนถ่ายสัมภาระต้องมีประสิทธิภาพและรองรับการจราจรได้อย่างเพียงพอ มีร้านปลอดอากรที่ดี มีการวางแผนผังของท่าอากาศยานและสิ่งแวดล้อมดี มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีและมีประสิทธิภาพ รวมถึงจัดให้มีระบบการขนส่งจากท่าอากาศยานไปสู่ตัวเมืองได้ดี มีการพัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (กรมการบินพลเรือน, 2558: 6)



จากสถานการณ์ที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่านโยบายของรัฐบาลในการกระจายจำนวนนักท่องเที่ยวจากเมืองหลักไปสู่เมืองรอง เป็นการลดการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยวและความหนาแน่นของจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวในเมืองหลัก อีกทั้งยังเป็นการกระจายรายได้ไปสู่เมืองรอง ในทางกลับกัน การเดินทางท่องเที่ยวที่จำเป็นจะต้องอาศัยการคมนาคมขนส่งในการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวที่สะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นการใช้บริการเครื่องบินโดยสารจึงนิยมมากยิ่งขึ้น ส่งผลถึงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานที่มากขึ้นด้วย ซึ่งการใช้บริการเครื่องบินโดยสาร นักท่องเที่ยวจะต้องรอขึ้นและลงเครื่องบินโดยสาร ณ ท่าอากาศยาน โดย ธีรรัตน์ ภวังคะรัตน์ (2551) ได้กล่าวเสริมไว้ว่า การเดินทางโดยเครื่องบินโดยสาร ต้องมีสถานที่ซึ่งเป็นที่จอดพัก คอย รอขึ้นเครื่องบินโดยสารหรือลงเครื่องบินโดยสาร ให้กับผู้มาใช้บริการเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ คือ ท่าอากาศยาน ซึ่งท่าอากาศยานจำเป็นจะต้องมีการจัดการในการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยเครื่องบินโดยสาร หากแต่การดำเนินการของท่าอากาศยานนั้นจำเป็นจะต้องยึดแนวปฏิบัติหรือนโยบายในการบริหารจัดการเพื่อนำมาเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานและเป็นการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองพฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย

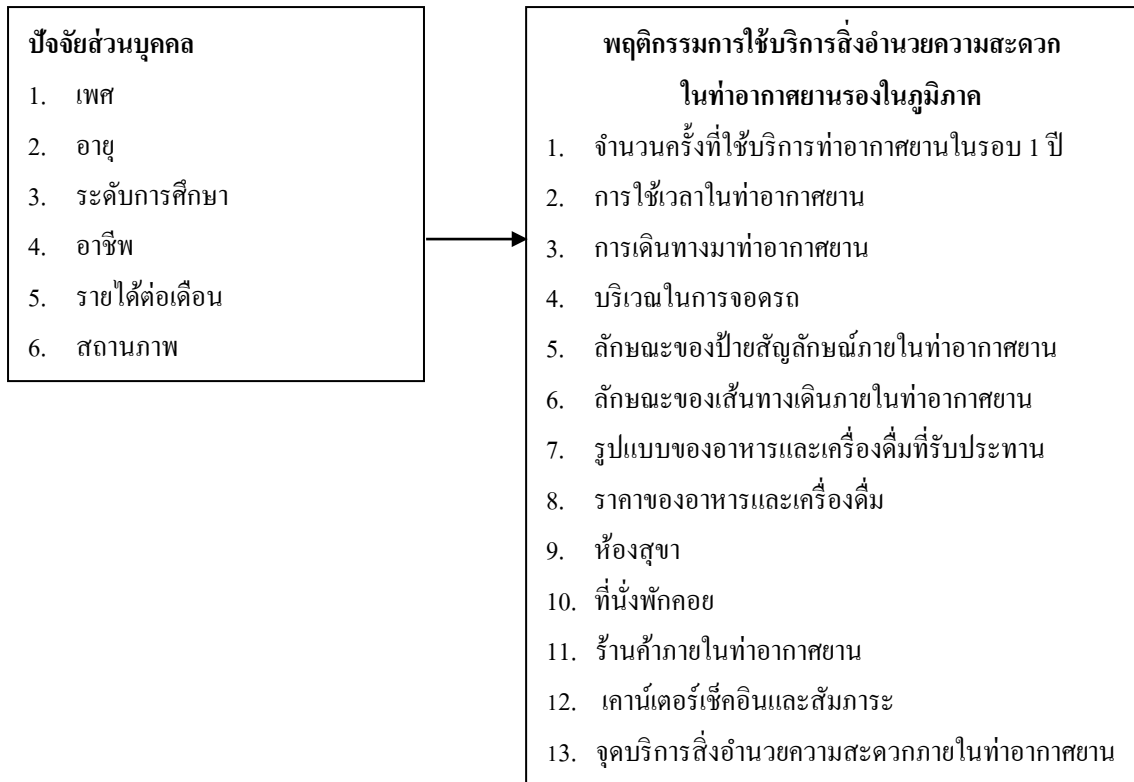
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานในเมืองรอง ตลอดจนบริบทในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน โดยกำหนดสมมุติฐานไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาค เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยให้ได้มากที่สุด ตลอดจนนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานที่สอดคล้องกับบริบทของท่าอากาศยาน และตอบสนองพฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานอย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย
2. เพื่อสำรวจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย



กรอบแนวคิดการวิจัย



3. การดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและเทคนิคการสุ่ม

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการศึกษ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารท่าอากาศยานรอง 3 แห่ง ได้แก่ (1) ท่าอากาศยานพิษณุโลก (2) ท่าอากาศยานบุรีรัมย์ (3) ท่าอากาศยานระนอง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง กลุ่มที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานรองในแต่ละแห่งทั้ง 3 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยออกแบบเครื่องมือตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยแบ่งเครื่องมือตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 แบบสอบถาม เป็นการกำหนดแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ตอนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน ดังนี้ การเดินทางมาท่าอากาศยาน บริเวณที่เลือกจอดรถ ลักษณะของป้ายสัญลักษณ์ภายในท่าอากาศยาน ลักษณะของเส้นทางเดินภายในท่าอากาศยาน, รูปแบบของอาหารและเครื่องดื่มที่รับประทาน ราคาของอาหารและเครื่องดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งพักคอย ร้านค้าภายในท่าอากาศยาน เคนเตอร์เช็คอินและสัมภาระ จุดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน และ ตอนที่ 3



ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่นักทอ่งเที่ยวชาวไทยเสนอแนะ หรือมีความคิดเห็นนอกเหนือจากข้อคำถามที่กำหนด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่ (1) ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้า เอกสาร ตำรา หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ และเอกสารทางวิชาการ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานมาทำการวิจัยตามเรื่องที่กำหนดและความสมบูรณ์ของเนื้อหามากยิ่งขึ้น และ (2) ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า จำนวน 400 คน โดยเก็บข้อมูลจาก (1) ท่าอากาศยานพิษณุโลก จำนวน 282 คน (2) ท่าอากาศยานบุรีรัมย์ จำนวน 66 คน (3) ท่าอากาศยานระนอง จำนวน 52 คน และเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับและจำนวนของแบบสอบถาม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ และเอกสารทางวิชาการ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหา (Content Analysis) เป็นการนำเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ มาวิเคราะห์ให้เห็นว่า มุ่งพรรณนาและอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้บริหารท่าอากาศยาน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลสาเหตุและผล (Cause and Effect Analysis) ซึ่งเป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้เห็นว่าจากผลมาจากเหตุ คือ วิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้น ย้อนกลับมาให้เห็นว่าเกิดมาจากเหตุปัจจัยใดบ้างหรือวิเคราะห์เหตุไปหาผล คือ วิเคราะห์ให้เห็นว่าเมื่อเหตุนี้เกิดขึ้น ได้นำไปสู่ผลที่เกิดขึ้นอะไรบ้าง (เทิดชายช่วยบำรุง, 2555: 105)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ตามหลักสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ที่ ได้จากแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาคูณลักษณะ โดยใช้การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำมาเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 2 ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาคูณลักษณะของข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ และนำมาเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์ ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม (Test of Association) คือ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับพฤติกรรมการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน

4. ผลการวิจัย

4.1 บริบทการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรอง

การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานได้จัดการสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่กรมท่าอากาศยานได้กำหนดให้มีการบริการพื้นฐานของผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานและจัดสรรงบประมาณมาให้ ซึ่งท่าอากาศยานได้ดำเนินการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้ครอบคลุมทุกพื้นที่เพื่อให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบทุกพื้นที่ของท่าอากาศยานในการรองรับจำนวนผู้มาใช้บริการ เช่น ลานจอดรถ ได้มีการกำหนดให้มีพนักงานดูแลให้บริการในการ



จอร์จยนต์ของผู้มาใช้บริการท่าอากาศยาน มีการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยของลานจอด จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันตลอด 24 ชั่วโมงในทุกๆ จุดทั่วทั้งท่าอากาศยาน แต่ถ้าหากเกิดการสูญหายของรถยนต์หรือทรัพย์สินทางท่าอากาศยานไม่ได้รับผิดชอบในส่วนตรงนี้ แต่ทางท่าอากาศยานจะให้ความช่วยเหลือในการติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือให้ข้อมูลจากกล้องวงจรปิดเพื่อหาคนร้าย นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีแสงส่องสว่างของลานจอดรถยนต์แต่อาจจะมีไม่มากเนื่องจากงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอ ท่าอากาศยานต้องเก็บงบประมาณไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน หรือจัดการกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความจำเป็นมากกว่า ป้ายบอกทาง ทางท่าอากาศยานได้มีการกำหนดขนาดของป้ายเพื่อที่ผู้ใช้บริการจะสามารถมองเห็นป้ายได้อย่างชัดเจน รวมถึง สี และขนาดตัวอักษร และการติดตั้งป้ายบอกทางในทุกๆ ระยะ ในเรื่องของร้านอาหารได้มีการกำหนดขนาดของพื้นที่ของร้านอาหารหรือร้านค้าที่จะเข้ามาทำการค้าขายในท่าอากาศยานเพื่อนำขนาดของพื้นที่มาคิดเป็นค่าเช่าต่อตารางเมตรกับผู้ประกอบการ ทางท่าอากาศยานยังได้กำหนดให้มีเวลาในการเปิด-ปิด ของร้านอาหารหรือร้านค้าภายในท่าอากาศยาน การปิดร้านชั่วคราวเพื่อที่ทางท่าอากาศยานจะได้ประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการท่าอากาศยานได้รับทราบในท่าอากาศยานได้มีการกำหนดให้มีการจัดเวรในการทำความสะอาดของท่าอากาศยานทั้งภายในและภายนอกท่าอากาศยาน ตามจุดต่างๆ ภายในท่าอากาศยานรวมถึงห้องน้ำด้วย นอกจากนี้ยังให้มีการตรวจสอบโดยหัวหน้าแผนกรักษาความปลอดภัยเพื่อตรวจเช็คการทำงานทำความสะอาดของพนักงานทำความสะอาดถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของท่าอากาศยาน ซึ่งจะต้องมีความสะอาดอยู่เสมอ สิ่งที่สำคัญอีกหนึ่งอย่างพนักงานทำความสะอาดจะต้องตรวจเช็คด้วยว่าของใช้ภายในห้องน้ำชำรุด แฉก หัก หรือ ไม่ หากเกิดความเสียหายต้องรีบดำเนินการแจ้งหัวหน้าเพื่อดำเนินการแก้ไข และยังคงต้องเติมน้ำยาล้างมือ กระดาษทิชชูด้วย เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการท่าอากาศยานเพื่อรอขึ้นเครื่องบินโดยสารทางท่าอากาศยานก็ได้มีการจัดเตรียมที่นั่งพักคอย ให้กับผู้ใช้บริการทั้งขาเข้าและขาออก รวมถึงจุดอื่นๆตามความเหมาะสม แต่จำนวนของเก้าอี้ก็ขึ้นอยู่กับงบประมาณที่ทางท่าอากาศยานจัดให้ด้วยซึ่งก็จะเลือกเก้าอี้ที่มันนั่งสบายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ทางท่าอากาศยานมีบริการผู้โทรศัพท์สาธารณะตามจุดต่างๆ ภายในและภายนอกท่าอากาศยานซึ่งก็ได้จัดให้เพียงพอ ในการติดตั้งนั้นก็ได้อำหนดให้มีการติดตั้งสูงหรือต่ำด้วยเพื่อความสะดวกในการใช้งานของผู้ใช้บริการเพราะผู้ใช้บริการมีความสูงที่แตกต่างกัน ก่อนที่จะเดินทางผู้ใช้บริการต้องทำการเช็คอินก่อนที่จะขึ้นเครื่องโดยสาร ซึ่งท่าอากาศยานก็ได้จัดให้มีจอแสดงข้อมูลของการบินในแต่ละสายการบินซึ่งผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งผู้โดยสารและการเช็คอินในการเดินทาง ซึ่งทางสายการบินกับท่าอากาศยานก็ได้มีการกำหนดในเรื่องของเวลาเช็คอินที่ผู้ใช้บริการต้องปฏิบัติตามถึงกระเป๋าในการเดินทางน้ำหนัก เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเดินหน้าน้ำหนักตามกำหนดเวลาในการเดินทาง เมื่อผู้ใช้บริการเช็คอินเสร็จต้องเดินทางเข้ามาในส่วนของผู้โดยสารขาออกที่คอยขึ้นเครื่องบินโดยสารในส่วนนี้ก็ได้มีการจัดที่นั่งพักคอยไว้บริการเช่นกัน ก่อนเข้ามาด้านในนั้นผู้ใช้บริการต้องตรวจร่างกายเพื่อตรวจหาสิ่งของต้องห้ามนำเข้ามาหรือนำขึ้นเครื่องบินโดยสารก็จะมีขั้นตอนในการตรวจสอบ และทางท่าอากาศยานก็ได้จัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยในการตรวจสอบแบ่งออกเป็นชายและหญิง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการชายและหญิงด้วย นอกจากนี้แล้วท่าอากาศยานก็ได้กำหนดให้มีสถานที่รับสัมภาระ ซึ่งเป็นจุดที่ต้องให้มีเพื่อให้ผู้โดยสารมารอคอยรับสัมภาระของตนเองเมื่อเดินทางมาถึงยังท่าอากาศยานพนักงานที่ทำการขนถ่ายก็จะดำเนินการจัดส่งกระเป๋าให้ทันเวลาตามที่กำหนดเพื่อไม่ให้ผู้โดยสารรอกายนานจนเกินไปซึ่งก็มีขั้นตอนในการให้บริการทางท่าอากาศยานก็จะกำชับอยู่เสมอจะต้องมีการให้บริการที่รวดเร็วอย่าให้ผู้โดยสารรอกายนาน โดย



ส่วนใหญ่แล้วผู้ใช้บริการเช่า เมื่อเดินทางมาถึงแล้วและรับกระเป๋าเสร็จก็จะเดินทางกลับทันที ซึ่งทางท่าอากาศยานก็ได้มีการจัดให้มีรถแท็กซี่มาให้บริการซึ่งเป็นของหน่วยงานเอกชนเข้ามาให้บริการแต่ก็ได้มีการตกลงในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการเดินทางร่วมกับท่าอากาศยานเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายไม่ให้สูงมากเกินไป แต่ทางผู้ใช้บริการเค้าก็จะมีระบบในการให้บริการการจัดคิวของรถแท็กซี่ เพื่อป้องกันไม่ให้แท็กซี่มีปัญหาตัวเองซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อผู้มาใช้บริการได้ แต่ตอนนี้ท่าอากาศยานเองยังไม่มีการโดยสารสาธารณะเข้ามาให้บริการซึ่งตรงนี้ก็ยังคงขาดอยู่ แต่ก็พยายามติดต่อไปยังขนส่งเพื่อขอให้มีการให้บริการตรงนี้ เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการน้อยจึงทำให้ไม่คุ้มค่าใช้จ่ายของรถโดยสาร ถึงแม้ว่าจำนวนผู้ใช้บริการท่าอากาศยานจะเพิ่มมากขึ้น แต่ก็เชื่อว่าทุกคนจะขึ้นรถโดยสาร

ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือท่าอากาศยานต้องการเพิ่มอัตราค่าสิ่งอำนวยความสะดวกมีราคาค่อนข้างสูง แต่งบประมาณสำรองไม่พอจ่ายทำให้การซ่อมแซมล่าช้า นอกจากนี้ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้ใหม่อยู่เสมอ เช่น แก้อั้วแอร์ ห้องน้ำ เป็นต้น และควรเพิ่มเคาเตอร์บริการในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านการท่องเที่ยว ร้านอาหาร บริษัทรถยนต์เช่า เป็นต้น

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวชาวไทยในท่าอากาศยานรอง

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานนั้น เพศหญิง 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 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 กว่าครึ่งเป็นโสด จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาสมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5

4.2.2 พฤติกรรมการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรอง

นักท่องเที่ยวชาวไทยมาใช้บริการท่าอากาศยานในรอบ 1 ปี ประมาณ 1-2 ครั้ง เป็นจำนวนมากที่สุด โดยก่อนขึ้นเครื่องบินใช้เวลาอยู่ที่ท่าอากาศยานนานประมาณ 1 – 2 ชั่วโมง ซึ่งส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัวเดินทางมายังท่าอากาศยาน และชอบป้ายสัญลักษณ์ที่ตั้งอยู่ในที่ที่เห็นได้ชัดเจน ชอบลักษณะของเส้นทางเดินภายในท่าอากาศยานที่แบ่งช่องทางเดินชัดเจน นิยมเลือกซื้อของขบเคี้ยว/เบเกอรี่ระหว่างรอขึ้น-ลงเครื่องบินโดยสาร เลือกราคาของอาหารและเครื่องดื่มราคา 51-100 บาท ชอบห้องสุขามีความสะอาดถูกสุขลักษณะ เลือกที่นั่งพักที่แข็งแรงเพื่อว่างสัมภาระเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าภายในท่าอากาศยานเพราะความสะดวก และส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการเคาน์เตอร์เช็คอินและสัมภาระที่มีระบบการจัดการที่ดี มีความต้องการใช้บริการจุดบริการตู้เอทีเอ็มและจุดอินเทอร์เน็ต

4.2.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานรอง สามารถสรุปผลได้ดังนี้ เพศของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน พฤติกรรมการใช้รถยนต์ในการเดินทางมาท่าอากาศยาน พฤติกรรมการ



รับประทานอาหารเช้าในท่าอากาศยาน และพฤติกรรมกรซื้อสินค้าในท่าอากาศยาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 อายุของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน พฤติกรรมกรใช้บริการในรอบ 1 ปี และพฤติกรรมกรรับประทานอาหารเช้าในท่าอากาศยานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน พฤติกรรมกรใช้บริการในรอบ 1 ปี พฤติกรรมกรใช้รถยนต์ในการเดินทางมาท่าอากาศยาน และ พฤติกรรมกรเลือกซื้ออาหารจากราคา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานและพฤติกรรมกรซื้อสินค้าในท่าอากาศยาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 รายได้ของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน ในทุกด้านคือ พฤติกรรมกรใช้บริการในรอบ 1 ปี การใช้เวลาในท่าอากาศยาน พฤติกรรมกรใช้รถยนต์ในการเดินทางมาท่าอากาศยาน ที่จอดรถยนต์ พฤติกรรมกรรับประทานอาหารเช้าในท่าอากาศยาน ราคาอาหาร และ พฤติกรรมกรซื้อสินค้าในท่าอากาศยาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สถานภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ในด้านราคาอาหาร

5. การสรุปและอภิปรายผล

การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานรองของประเทศไทยนั้น พบว่า ผลการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร เล็งเห็นความสำคัญในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ประการแรกต้องได้รับการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารงาน ประการที่สองคือต้องมีบุคลากรที่เพียงพอและมีคุณภาพ ประการที่สามต้องเพิ่มตำแหน่งที่จำเป็นและมีความสำคัญในการดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนการออกแบบเพื่อก่อสร้างเพิ่มเติม เช่น ตำแหน่งวิศวกร เป็นต้น นอกจากนี้ ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัดเพื่อช่วยกันพัฒนาให้เป็นทิศทางเดียวกัน เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดเพื่อให้มีผู้ท่องเที่ยวที่เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้มีงบประมาณในการพัฒนาท่าอากาศยานอีกด้วย ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีความจำเป็นพื้นฐาน (Basic Needs Theory) ซึ่งเกิดจากแนวคิดของนักวิชาการกลุ่ม องค์การกรรมระหว่างประเทศ (ILO = International Labour Organization) และนักเศรษฐศาสตร์ เช่น ดัดเลย์ ซีเยร์ (Duley Seer) พอล สตรีทเทิน (Pual Streeten) กุนนาร์ ไมด์ดัล (Gunnar Myrdal) ซึ่งเรียกร้องให้มีการดำเนินการวิเคราะห์เพื่อกำหนดเงื่อนไขทางสังคมและการจัดเตรียมสถาบันต่างๆก่อนการพัฒนา ตามทฤษฎีนี้แนวทางการพัฒนามาจากกรอบความคิดในการวางแผนจากส่วนกลาง ไปสู่การวางแผนจากระดับล่าง (bottom-up planning) เน้นการกระจายอำนาจ (Decentralization) และความเจริญไปยังพื้นที่เป้าหมายอย่างทั่วถึง และสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม (Appropriate Technology) ซึ่งผลการศึกษาได้นโยบายต้องการความสามารถในการบริหารจัดการที่หน่วยงานสามารถจัดการได้เอง โดยต้องมีงบประมาณเพียงพอ มีบุคลากรที่เหมาะสม และมีความสามารถ และมีตำแหน่งงานเพียงพอต่อการบริหารจัดการเอง เช่น วิศวกรประจำหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพซึ่งเมื่อพิจารณาจากความจำเป็นพื้นฐานของท่าอากาศยานแล้วจะเห็นว่าสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการนั้นล้วนมีความจำเป็นต่อการอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวชาวไทย



ทั้งนี้ พยอม วงศ์สารศรี (2548: 117) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาการจัดการนั้นก็เพื่อที่จะสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานในกระบวนการจัดการ การออกแบบการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานได้อย่างเหมาะสมและสามารถพัฒนาการทำงาน และการผลิตรูปแบบการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการจัดหน่วยงานที่บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการพัฒนาการจัดการจึงมีตัวแปรทางด้านจิตวิทยา (วรพจน์บุษราคัมวดี, 2556: 82) ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์จึงมีความสำคัญเพื่อนำมาพัฒนาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานเพื่อรองรับการใช้บริการที่เกิดภายในท่าอากาศยาน นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกลิมชัย ชูติปัญญาบุตร (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเชิงกลยุทธ์ของท่าอากาศยานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ค้นพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยท่าอากาศยาน บุคลากรของท่าอากาศยาน และท่าอากาศยานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการของท่าอากาศยานและสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556) ที่ได้ทำการศึกษา แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย โดยสุทธิชัย ศรีเจริญมงคล พบว่าการพัฒนาบุคลากรสำคัญที่สุดที่จะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของสายการบิน

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานรอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการให้พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานให้มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น มีบริการมากยิ่งขึ้น เช่น รถเข็นสัมภาระ จุดบริการรถยนต์สาธารณะ จุดบริการข้อมูลท่องเที่ยวและโรงแรม จุดที่นั่งพักผ่อน เป็นต้น อย่างไรก็ตามในปัจจุบันนอกเหนือจากสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานแล้ว กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยยังต้องการเพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ ได้แก่ จุดบริการตู้เอทีเอ็ม จุดบริการอินเทอร์เน็ต ไรไฟ และจุดบริการชาร์ตแบตโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานและถือว่าเป็นความจำเป็นพื้นฐานแล้ว สอดคล้องกับทฤษฎีความจำเป็นพื้นฐาน (Basic Needs Theory) ตามทฤษฎีนี้แนวทางการพัฒนามาจากกรอบความคิดในการวางแผนจากส่วนกลาง ไปสู่การวางแผนจากระดับล่าง (bottom-up planning) ตามความต้องการความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประเทศจุดเน้นสำคัญของทฤษฎีความจำเป็นพื้นฐาน

การจะพัฒนาอะไรนั้นต้องมีแผนการที่เหมาะสม ดังที่อาทิตย์ วินิจสร (2559) กล่าวถึงการพัฒนาว่าการจัดตั้งหรือพัฒนาท่าอากาศยานให้มีขนาดเหมาะสม ไม่เกินความต้องการจริง ได้มาตรฐานความปลอดภัยตามที่กำหนด ใช้เงินลงทุนและมีผลกระทบต่อชุมชนค่อนข้างมาก ดังนั้น เพื่อให้ท่าอากาศยานที่ให้บริการต่อสาธารณะเกิดผลดีต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงตามวัตถุประสงค์จึงต้องมีการวางแผนท่าอากาศยาน โดยพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ อย่างครบถ้วน คำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชน สิ่งแวดล้อม เป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชุมชนที่เป็นสถานที่ตั้งท่าอากาศยานนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชิตพล บุตรราช (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ที่ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้เพิ่มรถรับส่งสาธารณะผู้โดยสารจากสนามบินไปจุดสำคัญต่าง ๆ อาทิ ห้างสรรพสินค้าหรือสถานีขนส่งมวลชน ค่าธรรมเนียมบริการลานจอดรถให้มีราคาถูก และควรเพิ่มจำนวนร้านอาหารและเครื่องดื่มภายในอาคารผู้โดยสาร จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัว ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการรถยนต์สาธารณะไม่เพียงพอและไม่สะดวกต่อการเดินทางต่อ ดังนั้น การให้บริการที่จอดรถจึงมีความจำเป็น เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยในการนำรถยนต์มาจอดไว้ในท่าอากาศยาน



6. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานในบางพฤติกรรมเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการศึกษาหรือพัฒนาเพิ่มเติมของการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ความสอดคล้องตรงกับพฤติกรรมในการใช้บริการให้ได้มากที่สุด นอกจากนี้การกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และงบประมาณให้เพียงพอและสอดคล้องต่อการปฏิบัติงานจริงเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน ประเด็นที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ได้จากการศึกษา ท่าอากาศยานอาจทำการขยาย/พัฒนาจุดบริการต่างๆ ที่มีอยู่แล้ว เช่น จุดเช็คอิน จุดตรวจร่างกาย/สัมภาระ จุดรับสัมภาระ จุดรอรับสัมภาระ จุดรอรถโดยสาร เป็นต้น นอกจากนี้ท่าอากาศยานควรที่จะเพิ่มจำนวนห้องสุขา จุดบริการไวไฟ (Wifi) จุดบริการชาร์ตแบตเตอรี่มือถือ ขยายจุดบริการรถยนต์โดยสารสาธารณะพร้อมทั้งจัดหารถยนต์สาธารณะมาบริการ ทั้งนี้สำหรับการศึกษาต่อไปในอนาคต เรื่องแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกท่าอากาศยานรองในประเทศน่าจะเป็นประเด็นสำคัญที่จะช่วยรองรับการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในแต่ละท่าอากาศยานได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้การสนับสนุนการดำเนินการวิจัยและสนับสนุนการจัดทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด และขอบพระคุณ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยแห่งชาติ (วช.) เป็นอย่างสูงที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ประเภทบัณฑิตศึกษา และสนับสนุนการทำวิจัยชิ้นนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและถือเป็นชิ้นงานที่จะมีประโยชน์ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมการบินพลเรือน. กระทรวงคมนาคม. (2557). *แผนยุทธศาสตร์กรมการบินพลเรือน (พ.ศ.2555-2559)*.

กรุงเทพมหานคร: กรมการบินพลเรือน กระทรวงคมนาคม.

กรมการบินพลเรือน. กระทรวงคมนาคม. (2558). *กระบวนการบริหารท่าอากาศยาน*. กรมการบินพลเรือน: กระทรวงคมนาคม.

กรมท่าอากาศยาน. กระทรวงคมนาคม. (2559). *สถิติข้อมูลการขนส่งทางอากาศ*. ค้นวันที่ 5 กันยายน 2559 จาก

<http://www.aviation.go.th/th/content/349.html>

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

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

เฉลิมชัย ชุติปัญญาบุตร. (2555). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเชิงกลยุทธ์ของท่าอากาศยานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต).



- ชิตพล บุตรราช. (2558). แนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย. (การศึกษาอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).
- ชิตารัตน์ ภาวักะรัตน์. (2551). ศักยภาพของสนามบินนานาชาติอุบลราชธานีที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวชาวไทย
คมนาคมขนส่งทางอากาศ. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี).
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2555). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับการท่องเที่ยวและบริการ.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2551). ธุรกิจการบิน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2548). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร จำกัด.
- ยุทธกิจ ครุฑาโรจน์. (2548). แบบจำลองการเลือกรูปแบบการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ
ระหว่างเชียงใหม่และกรุงเทพโดยรวมตัวแปรแฝง. (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วรพจน์ บุญราศีมวดี. (2556). การพัฒนาองค์การ. ปทุมธานี : ศูนย์เรียนรู้การผลิตและจัดการธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัล
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2556). แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของ
สายการบินในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- สิริฉวี หนูพันธ์. เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุอันตราย. 2559) (8 ตุลาคม). การสัมภาษณ์.
- อาทิตย์ วินิจสร. (2559). การวางแผนท่าอากาศยาน. กรมการบินพลเรือน: กระทรวงคมนาคม.