

ปัจจัยด้านการจัดการสนามบินที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต

Airport Management Factors Affecting the Passenger Experience at Phuket International Airport

วีรชัย บุญญาพัฒนานพงศ์¹, ไพฑูรย์ มนต์พานทอง²

Weerachai Bunyapattanapong¹, Paithoon Monpanthong²

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์^{1,2}

National Institute of Development Administration^{1,2}

ajweerachai@gmail.com¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการสนามบินที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ในปี พ.ศ. 2562 มีผู้โดยสารชาวต่างชาติทั้งสิ้นจำนวนทั้งสิ้น 10,318,181 คน เก็บตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณด้วยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise) ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทุกปัจจัยส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตทั้งหมด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ปัจจัยด้านการเข้าถึงสนามบิน มีตัวแปรที่ผ่านเข้าสู่สมการสองตัวแปรจากหกตัวแปร ด้านกระบวนการในการเช็คอิน มีตัวแปรที่ผ่านเข้าสู่สมการสองตัวแปรจากหกตัวแปร ด้านการจัดการสัมภาระ มีตัวแปรที่ผ่านเข้าสู่สมการหนึ่งตัวแปรจากสี่ตัวแปร ด้านมาตรการด้านความปลอดภัย มีตัวแปรที่ผ่านเข้าสู่สมการหนึ่งตัวแปรจากห้าตัวแปร ด้านขั้นตอนการตรวจหนังสือเดินทาง มีตัวแปรที่ผ่านเข้าสู่สมการสองตัวแปรจากห้าตัวแปร ด้านความคล่องตัวในสนามบิน มีตัวแปรที่ผ่านเข้าสู่สมการหนึ่งตัวแปรจากห้าตัวแปร และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีตัวแปรที่ผ่านเข้าสู่สมการสองตัวแปรจากสิบสามตัวแปร

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านการจัดการ, ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร, สนามบินนานาชาติภูเก็ต

Abstract

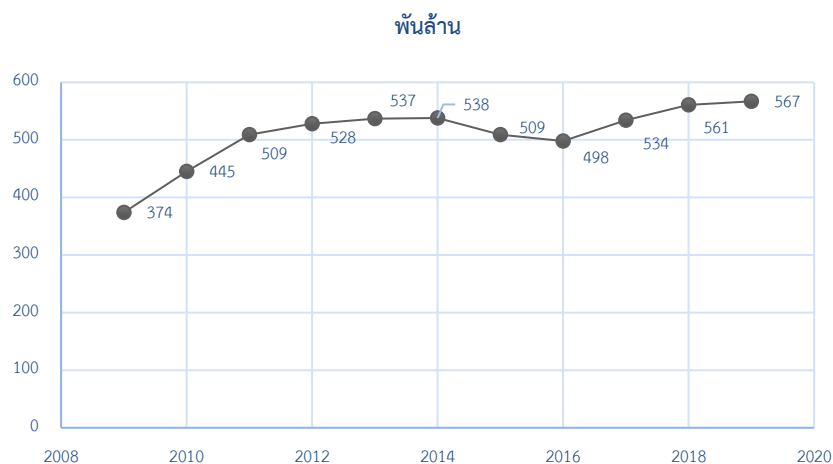
This study aims to explore airport management factors affecting the passenger experience at Phuket International Airport. Questionnaire set was used as a research tool, Using purposive selection method. In 2019, there were a total of 10,318,181 foreign passengers. 400 samples were collected. Data were analyzed by a stepwise multiple regression analysis. The results showed that all factors had effect on the passenger experience at Phuket International Airport, which were detailed as follows: Accessibility factor, Two of six variables entered the multiple regression equation. Check-in process factor, Two of the six variables were passed into the equation. Baggage handling factors, have One of four variables that pass into the equation. Safety management factor have One of five variables

entered to the equation. Passport/ID control factor, Two of the five variables entered to the equation. Mobility factors have One of five variables entered to the equation. And airport facilities factor, Two of the thirteen variables were passed into the multiple regression equation.

Keywords: Management Factor, Factors Affecting Passenger Experience, Phuket International Airport

บทนำ

การขนส่งทางอากาศนับเป็นช่องทางที่สำคัญในการนำไปสู่การเติบโตและการพัฒนาทางเศรษฐกิจที่สำคัญของโลก หากมองในมิติเศรษฐกิจพบว่ารายได้ที่เกิดจากการเดินทางโดยเครื่องบินในช่วงกว่าทศวรรษที่ผ่านมาถือได้ว่าเป็นยุคทองแห่งความเจริญรุ่งเรืองของอุตสาหกรรมการบินพาณิชย์ โดยระหว่างปี พ.ศ. 2552 ถึงปี พ.ศ. 2562 รายได้จากผู้โดยสารทางอากาศในอุตสาหกรรมการบินทั่วโลกเพิ่มขึ้นจากประมาณ 374 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี พ.ศ. 2552 เป็นประมาณ 561 พันล้านดอลลาร์สหรัฐในปี พ.ศ. 2562 (ภาพที่ 1) นับเป็นการเติบโตที่สอดคล้องกับการเติบโตของการท่องเที่ยวโลก เนื่องจากทั้งสองอุตสาหกรรมเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องพึ่งพากัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมการบินมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างรายได้ให้กับแต่ละประเทศ (Statista, 2020)



ภาพที่ 1 รายได้จากการเดินทางทางอากาศทั่วโลก

ที่มา: Statista, 2020

งานวิจัยชิ้นนี้ได้กล่าวถึงความสำคัญของการขนส่งทางอากาศที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตในหลายมิติ โดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจที่ขยายตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากการขยายตัวแบบก้าวกระโดดของสนามบินภูเก็ต ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของผู้โดยสารโดยตรง เนื่องจากปัจจุบันผู้คนหันมาใส่ใจกับประสบการณ์ในการเดินทางมากขึ้น (Wattanacharoensil, Schuckert, & Graham, 2016) เช่น ปัญหาความแออัดภายในสนามบิน ปัญหาในกระบวนการเช็คอิน ปัญหาจากการจัดการเรื่องความปลอดภัย หรือแม้กระทั่งปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของพนักงาน (MGRonline, 2018) เป็นต้น ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าการศึกษากับสนามบินนานาชาติภูเก็ตส่วนใหญ่จะเน้นไปที่การศึกษาเฉพาะด้าน เช่น ด้านคุณภาพและการรับรู้คุณภาพการบริการ พฤติกรรมของลูกค้า ระบบรักษาความปลอดภัยในสนามบิน กลยุทธ์และนโยบายต่าง ๆ และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกสบายในสนามบิน เป็นต้น แต่การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประสบการณ์ผู้โดยสารในภาพรวมของ

สนามบิน ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร พบว่ายังไม่มีผู้ใดศึกษามาก่อน งานวิจัยชิ้นนี้จึงพยายามเติมเต็มช่องว่างโดยการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการประสบการณ์ผู้โดยสารในภาพรวม เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านการจัดการสนามบินที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการสนามบินที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต

ประโยชน์ที่ได้รับ

สนามบินนานาชาติภูเก็ต หน่วยงานภาครัฐ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนพัฒนารูปแบบการให้บริการภายในสนามบินที่จะนำไปสู่ผลการดำเนินงานของสนามบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยด้านการจัดการสนามบิน

1. ปัจจัยด้านการเข้าถึงสนามบิน ความสามารถในการเข้าถึงสนามบินเป็นเกณฑ์สำคัญสำหรับการแข่งขันในสนามบิน ในที่นี้หมายถึงทางเข้าออกของรถยนต์ส่วนบุคคล และการขนส่งสาธารณะรวมไปถึงราคาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าจอดรถภายในสนามบิน ค่าตั๋วโดยสารของรถขนส่งสาธารณะ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ Adeniran & Fadare (2018) ที่ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพการเข้าถึงโดยทั่วไป (เวลา ค่าใช้จ่ายในการเข้าถึง) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการกำหนดคุณภาพการเข้าถึงสนามบิน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการในการเช็คอิน รูปแบบการเช็คอินแบบเดิมจะดำเนินการโดยพนักงานของสายการบินหรือพนักงานที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบันมีตัวเลือกการบริการตนเองในหลายช่องทางมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นเครื่องออกตั๋วอัตโนมัติ Kiosk หรือจะเป็นทางออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ผลการวิจัยของ Bogicevic, et al. (2017) ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างเทคโนโลยีการบริการตนเองของสนามบินกับผลประโยชน์ด้านความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

3. ปัจจัยด้านการจัดการสัมภาระ การพยายามให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับการจัดการสัมภาระภายในสนามบินกลายเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการปรับปรุงคุณภาพความพึงพอใจของผู้โดยสาร งานวิจัยของ Fitantri, et al. (2017) ได้ระบุไว้ว่า ดัชนีความพึงพอใจของสนามบินนานาชาติ Soekarno-Hatta ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องประสิทธิภาพและกระบวนการในการจัดการสัมภาระ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kim and Park (2019) ที่ได้สนับสนุนให้สนามบินพัฒนาจุดบริการรับฝากสัมภาระด้วยตัวเอง เพื่อความสะดวกรวดเร็วและลดเวลาการรอคิวที่จุดบริการเช็คอิน

4. ปัจจัยด้านมาตรการด้านความปลอดภัย จากเหตุการณ์ 9/11 ทำให้มาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยในสนามบินทั่วโลกเพิ่มสูงมากยิ่งขึ้น (Blackwood, 2015) สนามบินหลายแห่งพบว่าจุดตรวจรักษาความปลอดภัยของพวกเขามีจำนวนผู้โดยสารล้นเกินขีดความสามารถในการรองรับ หลังจากการใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยอื่น ๆ ที่ใช้เวลาค่อนข้างนาน (เช่น การถอดและการสแกนรองเท้า) และนอกจากนี้ยังมีความกังวลว่าความล่าช้าเพิ่มเติม อาจเพิ่มแรงกดดันให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและทำให้มีประสิทธิภาพในการตรวจเช็คคนน้อยลง (Pantouvakis & Renzi, 2016)

5. ปัจจัยด้านจุดตรวจหนังสือเดินทาง การควบคุมชายแดน การรักษาความปลอดภัยเอกสารการเดินทางและการระบุตัวตนเป็นศูนย์กลางในการต่อสู้กับการก่อการร้ายและอาชญากรรมข้ามพรมแดน (ICAO, 2015) หนังสือเดินทางเป็นรูปแบบการระบุตัวตนที่สำคัญที่สุดรูปแบบหนึ่งที่บุคคลสามารถครอบครองได้ เนื่องจากมาตรการรักษาความปลอดภัยใน

การเดินทางได้เพิ่มขึ้นจึงแทบเป็นไปได้เลยที่จะเดินทางโดยไม่มีหนังสือเดินทาง (Zubrick, 2017) กล่าวโดยสรุปหนังสือเดินทางคือเป็นรูปแบบการระบุตัวตนที่น่าเชื่อถือที่สุดรูปแบบหนึ่ง

6. ปัจจัยด้านความคล่องตัวในสนามบิน การเคลื่อนที่และความคล่องตัวในสนามบินถือเป็นอีกหนึ่ง Touchpoint ที่สำคัญสำหรับนักเดินทาง โดยในเนื้อหาในส่วนนี้จะกล่าวถึงความสะดวกในการเดินทางภายในสนามบิน เช่น ป้ายบอกทาง หรือความชัดเจนของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ความสะดวกและระยะในการเดินทางไปยังที่ต่าง ๆ หรือต่อเที่ยวบิน และการอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ ซึ่งโดยหลักสากลแล้วหากคุณเป็นผู้โดยสารที่มีความทุพพลภาพหรือมีความคล่องตัวลดลง คุณมีสิทธิ์ที่จะได้รับการสนับสนุนตามกฎหมายโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เป็นต้น (Airport review, 2019)

7. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อผู้โดยสารทุกคน การเดินทางด้วยเครื่องบินทั้งสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ได้รับความนิยมอย่างมาก และเมื่อมีสายการบินต้นทุนต่ำเกิดขึ้น ยิ่งได้รับความนิยมอย่างทวีคูณ เพราะนอกจากสะดวกรวดเร็วแล้วราคาที่สามารถจับต้องได้ก็คือสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การเดินทางโดยเครื่องบินได้รับความนิยม และทำให้อุตสาหกรรมการบินเติบโตอย่างก้าวกระโดด (Gazette, 2015) ส่งผลให้สนามบินทุกแห่งต้องมีการปรับตัวโดยแข่งขันกันในเรื่องของการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านการจัดการสนามบินมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในสนามบิน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติมโดยการทำ Gap analysis เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวแปรย่อยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการจัดการสนามบิน สามารถสรุปได้ดัง ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวแปรปัจจัยด้านการจัดการสนามบิน

การเข้าถึงสนามบิน	
(X1) ระบบการขนส่งสาธารณะไปยังสนามบินมีความสะดวก	(X2) ค่าบริการขนส่งสาธารณะมีความเหมาะสม
(X3) มีการคัดกรองที่เหมาะสมตามมาตรการ COVID-19	(X4) การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายด้วยอินฟราเรดแบบไม่สัมผัส
(X5) บริการที่ล้างมือ/เจลแอลกอฮอล์ที่ทางเข้าอาคารผู้โดยสาร	(X6) มีการกำหนดโซนและเส้นทางเข้าออกที่ชัดเจน
กระบวนการในการเช็คอิน	
(X7) การเช็คอินด้วยตัวเองผ่านโทรศัพท์มือถือหรือเครื่องอัตโนมัติ	(X8) ความรวดเร็วในการเช็คอินผ่านจุดบริการของสายการบิน
(X9) พื้นที่เช็คอินเพียงพอและเข้าถึงสะดวก	(X10) มารยาทและความเต็มใจให้บริการของพนักงานเช็คอิน
(X11) การเว้นระยะห่างระหว่างรอที่เคาน์เตอร์เช็คอิน	(X12) การจัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์ที่เคาน์เตอร์เช็คอิน
การจัดการสัมภาระ	
(X13) ระบบการเช็คอินสัมภาระด้วยตนเอง	(X14) รถเข็นสัมภาระมีจำนวนที่เพียงพอ
(X15) คุณภาพของรถเข็นสัมภาระ	(X16) ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจัดการสัมภาระ
มาตรการด้านความปลอดภัย	
(X17) ระยะเวลาในการตรวจสอบความปลอดภัยในแต่ละขั้นตอน	(X18) มารยาทของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัย
(X19) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยมีความเป็นมืออาชีพ	(X20) ขั้นตอนในการคัดกรองที่จุดสแกนผู้โดยสารไม่ยุ่งยาก
(X21) การรู้สึกถึงความปลอดภัยในขณะที่ใช้บริการสนามบิน	
จุดตรวจหนังสือเดินทาง	
(X22) การใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบที่รวดเร็ว	(X23) มารยาทของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบหนังสือเดินทาง
(X24) มีขั้นตอนในการตรวจคัดกรองที่ไม่ยุ่งยาก	(X25) การรู้สึกถึงความปลอดภัยในการตรวจเอกสารเดินทาง
(X26) มีการเว้นระยะห่างระหว่างตรวจหนังสือเดินทาง	
ความคล่องตัวในสนามบิน	
(X27) ป้ายและสัญลักษณ์ต่าง ๆ สามารถเข้าใจได้ง่าย	(X28) จอแสดงข้อมูลเที่ยวบินพบเห็นได้ง่าย
(X29) รถรับส่งในอาคารและผู้โดยสาร	(X30) ระยะทางการเดินระหว่างอาคารผู้โดยสาร
(X31) ความพร้อมในการช่วยเหลือสำหรับผู้พิการ	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

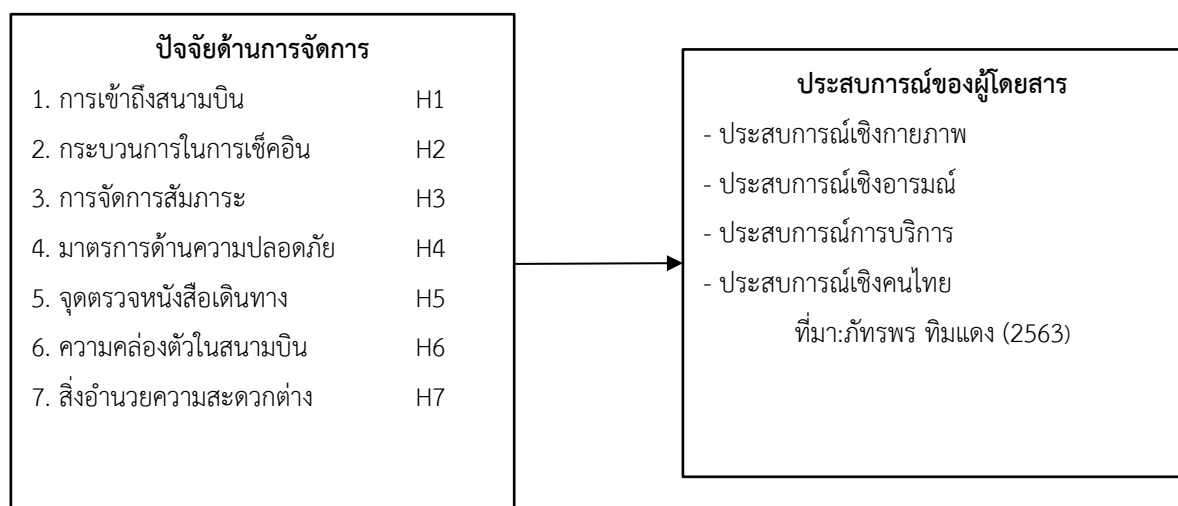
สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	
(X32) ร้านค้า ของที่ระลึก (แหล่งช้อปปิ้ง) มีความหลากหลาย	(X33) ความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปของแหล่งช้อปปิ้ง
(X34) ร้านอาหาร/เครื่องดื่มมีความหลากหลายเพียงพอต่อความต้องการ	(X35) ความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปของร้านอาหารและเครื่องดื่ม
(X36) ห้องรับรองผู้โดยสารที่สนามบินจัดไว้ (Executive lounge)	(X37) ความแรงของสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WIFI)
(X38) จำนวนห้องน้ำที่เพียงพอภายในอาคารผู้โดยสาร	(X39) ความสะอาด/สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำ
(X40) สถานีชาร์จโทรศัพท์บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	(X41) พื้นที่สำหรับเด็ก/สนามเด็กเล่น
(X42) จุดบริการน้ำดื่มและคุณภาพของน้ำดื่ม	(X43) จุดบริการการแลกเปลี่ยนเงินตรา / ATM
(X44) มารยาทและความเต็มใจบริการของพนักงานประจำสนามบิน	

ปัจจัยประสบการณ์ผู้โดยสาร

เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวแปรที่สำคัญเพื่อใช้ในการวัดประสบการณ์ของผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในสนามบินนานาชาติภูเก็ต ผู้วิจัยจึงได้ใช้โมเดลการวัดการตลาดเชิงประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ของ ภัทรพร ทิมแดง (2563) ที่ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้สี่ตัวแปร ได้แก่ ประสบการณ์เชิงกายภาพ ประสบการณ์เชิงอารมณ์ ประสบการณ์การบริการและประสบการณ์เชิงคนไทย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาเขียนเป็นสมมติฐานงานวิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้ (ภาพที่ 2)

- H1 การเข้าถึงสนามบินส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในสนามบินนานาชาติภูเก็ต
- H2 กระบวนการในการเช็คอินส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในสนามบินนานาชาติภูเก็ต
- H3 การจัดการสัมภาระส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในสนามบินนานาชาติภูเก็ต
- H4 มาตรการด้านความปลอดภัยส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในสนามบินนานาชาติภูเก็ต
- H5 ขั้นตอนการตรวจหนังสือเดินทางส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในสนามบินนานาชาติภูเก็ต
- H6 ความคล่องตัวในสนามบินส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในสนามบินนานาชาติภูเก็ต
- H7 ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในสนามบินนานาชาติภูเก็ต



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศ ภายในสนามบินนานาชาติภูเก็ต ในปี พ.ศ. 2562 ก่อนที่จะเกิดโรคระบาดจากเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 10,318,181 คน (ทอท, 2562) ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) โดยใช้แนวทางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จึงต้องเก็บแบบสอบถามจากผู้โดยสารชาวต่างชาติทั้งสิ้นจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือแบบสอบถามภาษาอังกฤษ สร้างขึ้นสำหรับเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ โดยโครงสร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยด้านการจัดการสนามบิน ปัจจัยประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบิน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการจัดการสนามบินที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต ใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดการตอบคำถามให้เป็นไปตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ ตามมาตรวัดค่าของลิเคอร์ท (Losby & Wetmore, 2012) เนื่องจากการวัดแบบคู่สามารถหลีกเลี่ยงคำตอบที่เป็นกลางได้ (Positive or Negative) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายไว้ คือ 6 = สำคัญอย่างยิ่ง 5 = สำคัญ 4 = ค่อนข้างสำคัญ 3 = ค่อนข้างไม่สำคัญ 2 = ไม่สำคัญและ 1 = ไม่สำคัญอย่างยิ่ง

ผลการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบตัวแปรที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในสนามบินนานาชาติภูเก็ต ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise) สามารถนำเสนอเป็นรายด้านได้ ดังนี้ (ตารางที่ 2-8)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านการเข้าถึงสนามบินที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร

ตัวแปรที่ผ่านการคัดเลือก “ด้านการเข้าถึงสนามบิน”	B	SE	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	3.948	.168		23.487	.000
1. มีการกำหนดโซนและเส้นทางเข้าออกที่ชัดเจน (X6)	.109	.033	.181	3.287	.001
2. มีการคัดกรองที่เหมาะสมตามมาตรการ COVID-19 (X3)	.084	.030	.156	2.830	.004
R = .290 SEE. = 64317 R Square = .084 Durbin-Watson = 2.14 Adjusted R Square = .080					
ตัวแปรที่ไม่ผ่านการคัดเลือก: (X1), (X2), (X4), และ (X5)					

จากตารางที่ 2 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 6 ตัวแปร แต่มีตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร ที่เข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ตัวแปร (X6) และ ตัวแปร (X3) โดยมีค่า Adjust R square เท่ากับ .080 หมายถึง ตัวแปร (X6) และตัวแปร (X3) ร่วมกันจะส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ร้อยละ 8.0 โดยสามารถเขียนเป็นรูปแบบสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ดังนี้ $Y = 3.948 + .109 (X6) + .084 (X3)$ เมื่อเรียงลำดับตามค่ามาตรฐาน Beta พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ ตัวแปร X6 (.181) และ ตัวแปร X3 (.156) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านกระบวนการในการเช็คอินที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร

ตัวแปรที่ผ่านการคัดเลือก “ด้านกระบวนการในการเช็คอิน”	B	SE	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	3.817	.251		15.183	.000
1. การเว้นระยะห่างระหว่างรถที่เคาน์เตอร์เช็คอิน (X11)	.095	.031	.157	3.098	.002
2. พื้นที่เช็คอินเพียงพอและเข้าถึงสะดวกสะดวก (X9)	.118	.045	.134	2.645	.009
R = .234 SEE = .65350 R Square = .055 Durbin-Watson = 2.138 Adjusted R Square = .050					
ตัวแปรที่ไม่ผ่านการคัดเลือก: (X7), (X8), (X10), และ (X12)					

จากตารางที่ 3 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 6 ตัวแปร แต่มีตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ตัวแปร (X11) และ ตัวแปร (X9) โดยมีค่า Adjust R square เท่ากับ .050 หมายถึง ตัวแปร (X11) และตัวแปร (X9) ร่วมกันจะส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ร้อยละ 5.0 โดยสามารถเขียนเป็น Beta พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ ตัวแปร X11 (.157) และ ตัวแปร X9 (.134) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านการจัดการสัมภาระที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร

ตัวแปรที่ผ่านการคัดเลือก “ด้านการจัดการสัมภาระ”	B	SE	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	4.649	.137		33.817	.000
1. คุณภาพของรถเข็นสัมภาระ (X15)	.061	.028	.110	2.210	.028
R = .110 SEE = .6671 R Square = .012 Durbin-Watson = 2.126 Adjusted R Square = .010					
ตัวแปรที่ไม่ผ่านการคัดเลือก: (X13), (X14), และ (X16)					

จากตารางที่ 4 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 4 ตัวแปร แต่มีตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ตัวแปร (X15) โดยมีค่า Adjust R square เท่ากับ .010 หมายถึง ตัวแปร (X15) สามารถส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในสนามบินนานาชาติภูเก็ตที่ร้อยละ 1.0 สามารถเขียนเป็นรูปแบบสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้ $Y = 4.649 + .061 (X15)$ โดยมีอิทธิพลในการพยากรณ์ตามค่ามาตรฐาน Beta อยู่ที่ .110

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณด้านมาตรการด้านความปลอดภัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร

ตัวแปรที่ผ่านการคัดเลือก “ด้านมาตรการด้านความปลอดภัย”	B	SE	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	4.034	.209		19.309	.000
1. การรู้สึกถึงความปลอดภัยในขณะที่ใช้บริการสนามบิน (X21)	.164	.037	.216	4.407	.000
R = .216 SEE = .65546 R Square = .047 Durbin-Watson = 2.093 Adjusted R Square = .044					
ตัวแปรที่ไม่ผ่านการคัดเลือก: (X17), (X18), (X19), และ (X20)					

จากตารางที่ 5 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 5 ตัวแปร แต่มีตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ตัวแปร (X21) โดยมีค่า Adjust R square เท่ากับ .044 หมายถึง ตัวแปร (X21) สามารถส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในสนามบินนานาชาติภูเก็ตที่ร้อยละ 4.4 สามารถเขียนเป็น

รูปแบบสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้ $Y = 4.034 + .164 (X21)$ โดยมีอิทธิพลในการพยากรณ์ตามค่ามาตรฐาน Beta อยู่ที่ .216

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณด้านขั้นตอนการตรวจหนังสือเดินทาง ที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร

ตัวแปรที่ผ่านการคัดเลือก “ด้านขั้นตอนการตรวจหนังสือเดินทาง”	B	SE	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	3.602	.223		16.118	.000
1. มีการเว้นระยะห่างระหว่างตรวจหนังสือเดินทาง (X26)	.129	.042	.176	3.049	.002
2. การรู้สึกถึงความปลอดภัยในกระบวนการตรวจเอกสารเดินทาง (X25)	.122	.045	.156	2.698	.007
R = .293 SEE = .64258 R Square = .086 Durbin-Watson = 2.212 Adjusted R Square = .081					
ตัวแปรที่ไม่ผ่านการคัดเลือก: (X22), (X23), และ (X24)					

จากตารางที่ 6 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 5 ตัวแปร แต่มีตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ตัวแปร (X26) และ ตัวแปร (X25) โดยมีค่า Adjust R square เท่ากับ .081 หมายถึง ตัวแปร (X26) และตัวแปร (X25) ร่วมกันจะส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ร้อยละ 8.1 โดยสามารถเขียนเป็นรูปแบบสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้ $Y = 3.602 + .129 (X26) + .122 (X25)$ เมื่อเรียงลำดับตามค่ามาตรฐาน Beta พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ ตัวแปร X26 (.176) และ ตัวแปร X25 (.156) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณด้านความคล่องตัวในสนามบินที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร

ตัวแปรที่ผ่านการคัดเลือก “ด้านความคล่องตัวในสนามบิน”	B	SE	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	4.289	.184		23.286	.000
1. ความพร้อมในการช่วยเหลือสำหรับผู้พิการ (X31)	.122	.034	.178	3.614	.000
R = .178 SEE = .66051 R Square = .032 Durbin-Watson = 2.087 Adjusted R Square = .029					
ตัวแปรที่ไม่ผ่านการคัดเลือก: (X27), (X28), (X29), และ (X30)					

จากตารางที่ 7 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 5 ตัวแปร แต่มีตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ตัวแปร (X31) โดยมีค่า Adjust R square เท่ากับ .029 หมายถึง ตัวแปร (X31) สามารถส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในสนามบินนานาชาติภูเก็ตที่ร้อยละ 2.9 สามารถเขียนเป็นรูปแบบสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ดังนี้ $Y = 4.289 + .122 (X31)$ โดยมีอิทธิพลในการพยากรณ์ตามค่ามาตรฐาน Beta อยู่ที่ .178

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบินที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร

ตัวแปรที่ผ่านการคัดเลือก “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก”	B	SE	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	3.580	.306		11.687	.000
1. มารยาทและความเต็มใจบริการของพนักงานประจำสนามบิน (X44)	.143	.035	.209	4.063	.000
2. ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำ (X39)	.111	.056	.102	1.983	.048
R = .262 SEE = .64867 R Square = .069 Durbin-Watson = 2.085 Adjusted R Square = .064					
ตัวแปรที่ไม่ผ่านการคัดเลือก: (X32), (X33), (X34), (X35), (X36), (X37), (X38), (X40), (X41), (X42), และ (X43)					

จากตารางที่ 8 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้งหมดจาก 13 ตัวแปร แต่มีตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอย พหุคูณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ตัวแปร (X44) และ ตัวแปร (X39) โดยมีค่า Adjust R square เท่ากับ .064 หมายถึง ตัวแปร (X44) และตัวแปร (X39) ร่วมกันจะส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ร้อยละ 6.4 โดยสามารถเขียนเป็นรูปแบบสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้ $Y = 3.580 + .143 (X44) + .111 (X39)$ เมื่อเรียงลำดับตามค่ามาตรฐาน Beta พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ ตัวแปร X44 (.209) และ ตัวแปร X25 (.102) ตามลำดับ

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการเข้าถึงสนามบิน (Accessibility to the airport) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการกำหนดโซนหรือเส้นทางเข้าออกที่ชัดเจน (X6) และด้านการคัดกรองที่เหมาะสมตามมาตรการ โควิด-19 (X3) ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร เนื่องจากอยู่ในช่วงที่กำลังเกิดการระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 นักท่องเที่ยวจึงอาจจะกังวลเรื่องความปลอดภัยในจุดนี้มากเป็นพิเศษ สอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมนักท่องเที่ยววิถีใหม่ ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้วิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในเรื่องของ S-Safety (Come first) ไว้ว่า “นักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญกับความปลอดภัยมากขึ้น เพื่อให้สามารถป้องกันตัวเอง และป้องกันไม่ให้ไวรัสแพร่กระจายสู่คนอื่น นักท่องเที่ยวจะระมัดระวังสุขภาพ และสวมใส่หน้ากากอนามัย ให้ความสำคัญกับการล้างมือ ใช้เจลล้างมือหรือการกำหนดระยะห่าง” (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) ดังนั้นทางสนามบินจึงควรให้ความสำคัญในการแนะนำผู้โดยสาร พร้อมทั้งตรวจตรา ควบคุม กำกับการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรการอย่างเคร่งครัด

2. ปัจจัยด้านกระบวนการในการเช็คอิน (Check-in process) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านด้านการเว้นระยะห่างระหว่างรอที่เคาน์เตอร์เช็คอิน (X11) และพื้นที่เช็คอินเพียงพอและเข้าถึงสะดวกสะดวก (X9) ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภลักษณ์ ศรีวิไล และ รุ่งเรือง ทองศรี (2564) ที่ได้ระบุเกี่ยวกับแนวทางการจัดหาประสบการณ์ที่ปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว เช่นจัดที่นั่งสำหรับลูกค้าให้เป็นไปตามกฎระเบียบของภาครัฐที่กำหนดไว้ และจัดให้มีเครื่องมือตรวจสอบการเข้า-ออก (Check-in /Check-out) ที่ไม่ต้องมีการสัมผัส ตามแนวทางการเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของ โควิด-19 และการปรับตัวเข้าสู่วิถีชีวิตใหม่ (New normal)

3. ปัจจัยด้านการจัดการสัมภาระ (Baggage handling process) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของรถเข็นสัมภาระ (X15) ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรินทร์ พัวเจริญ และ วรวิทย์ สุเมธ (2562) ที่ระบุความสำคัญของประสิทธิภาพด้านจุดให้บริการรถเข็นในด้านความพร้อมในการใช้งานกับประสิทธิภาพการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์ระดับสูง

4. ปัจจัยด้านมาตรการด้านความปลอดภัย (Safety management) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการรู้สิทธิถึงความปลอดภัยในขณะที่ใช้บริการสนามบิน (X21) ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่หันมาใส่ใจด้านความปลอดภัยมากยิ่งขึ้นนอกเหนือจากการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินก่อนเดินทาง (อรจิรา กาศโอสถ, 2562)

5. ปัจจัยด้านขั้นตอนการตรวจหนังสือเดินทาง (Passport/ID control) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัย ด้านการเว้นระยะห่างระหว่างตรวจหนังสือเดินทาง (X26) และการรู้สิทธิได้ถึงความปลอดภัยในกระบวนการตรวจเอกสารเดินทาง

(X25) ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร ซึ่งหากพิจารณาจากผลการศึกษาจากปัจจัยที่ผ่านมาจะพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังคงให้ความสำคัญกับมาตรการเกี่ยวกับโควิด-19 เป็นหลัก (ศุภลักษณ์ ศรีวิไล และ รุ่งเรือง ทองศรี, 2564)

6. ปัจจัยด้านความคล่องตัวในสนามบิน (Mobility) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความพร้อมในการช่วยเหลือสำหรับผู้พิการ (X31) ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร อาจจะเป็นเพราะว่าในปัจจุบันผู้คนที่หันมาใส่ใจคนพิการมากขึ้น จะเห็นได้จากหน่วยงานหรือหลาย ๆ บริษัทจะต้องมีกฎหมายเพื่อให้คนพิการสามารถทำงานและใช้ชีวิตได้ตามปกติทั่วไปในสังคม และผลการสำรวจเรื่องการจ้างงานคนพิการพบว่า บริษัทขนาดเล็กที่มีพนักงานต่ำกว่า 56 คน และไม่จำเป็นต้องจ้างคนพิการเข้าทำงานตามโควตา กลับตัดสินใจรับพนักงานที่มีความพิการเข้าทำงานอย่างน้อย 1 คน เข้ามาทำงาน (ยุวดี วิริยากร, 2561) ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันว่าสังคมโลกให้ความสำคัญกับผู้พิการมากขึ้น

7. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Airport facilities) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านมารยาทและความเต็มใจบริการของพนักงานประจำสนามบิน (X44) และความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำ (X39) ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Park and Park (2018) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ผลกระทบของการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้โดยสาร กรณีศึกษาในสนามบินนานาชาติอินชอน พบว่า ปัจจัยด้านความสะอาดของห้องน้ำ สภาพแวดล้อมและการบริการตอบสนองความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือ ผู้บริหารสนามบินหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการบริการของสนามบินต่อไป ส่วนข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ คือ ควรให้ความสำคัญกับมาตรการด้านโควิด-19 มาเป็นอันดับหนึ่ง จัดให้มีการกำหนดโซน การเว้นระยะ และการตรวจคัดกรองที่เหมาะสมโดยปฏิบัติให้สอดคล้องตามหลักสากลและในขณะเดียวกันควรปรับให้มีความยืดหยุ่นในแต่ละลักษณะของพื้นที่ เพื่อลดความกดดันและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้โดยสาร นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่น ๆ ควบคู่กันไป เช่น ด้านคุณภาพของรถขึ้น ความพร้อมในการช่วยเหลือผู้พิการ ความสะอาดของห้องน้ำ และมารยาทของพนักงานประจำสนามบิน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่ศึกษาเพียงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้โดยสารเท่านั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านการจัดการของสนามบินนานาชาติภูเก็ต ในงานวิจัยครั้งต่อไปจึงควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมและประเมินประสิทธิภาพด้านการจัดการการเดินทางที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารของสนามบินนานาชาติภูเก็ตหรือสนามบินต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งรูปแบบในการจัดการการเดินทางที่เหมาะสมในแต่ละสนามบิน

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้ “ได้รับการสนับสนุนการวิจัยแผนงานพัฒนาบัณฑิตศึกษา จากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ประจำปี 2565” ซึ่งสำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูรย์ มนต์พานทอง คณบดีคณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน และขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืออีกมากมาย ที่ผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามได้หมดในที่นี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความปรารถนาดีของทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณและขอบคุณไว้ในโอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). *รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/4-1TourismEconomicVol4.pdf>
- ทอท. (2562). *รายงานประจำปีบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 2562*. สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2564, จาก <http://investor.airportthai.co.th/ar.html>
- พิรินทร์ พัวเจริญ และ วรวิทย์ สุเมธ. (2562). การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 7(1), 46-54.
- ภัทรพร ทิมแดง. (2563). โมเดลการตลาดเชิงประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 16(3), 89-101.
- ยุวดี วิริยางกูร. (2561). ชีวิตของคนพิการในประเทศญี่ปุ่น. *วารสารอักษรศาสตร์*, 47(1), 285-343.
- ศุภลักษณ์ ศรีวิลัย และ รุ่งเรือง ทองศรี. (2564). การแพร่ระบาดของ โควิด-19 ส่งผลต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 7(8), 406.
- อรจิรา กาศโอสถ. (2562). *แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ*. สาขาวิชาการจัดการการบินสถาบันการบินพลเรือน.
- Adeniran, A., & Fadare, S. (2018). Assessment of passengers' satisfaction and service quality in Murtala Muhammed Airport (MMA2), Lagos, Nigeria: application of SERVQUAL model. *Journal of Hotel and Business Management*, 7(2), 188.
- Airport review. (2019). *A focus on PRMs: Passengers with restricted mobility and their rights*. Retrieved March 3, 2021, from <https://www.internationalairportreview.com/article/31099/focus-prms-passengers-restricted-mobility-rights/>
- Blackwood, L. (2015). Policing airport spaces: The Muslim experience of scrutiny. *Policing: a journal of policy and practice*, 9(3), 255-264.
- Bogicevic, V., Bujisic, M., Bilgihan, A., Yang, W., & Cobanoglu, C. (2017). The impact of traveler-focused airport technology on traveler satisfaction. *Technological Forecasting and Social Change*, 123, 351-361.
- Fitantri, A., Madhani, A. I., & Widiastuti, S. (2017). Assessment of Customer's Satisfaction on Baggage Handling Service at Soekarno-Hatta International Airport. Paper presented at the Global Research on Sustainable Transport (GROST 2017).
- Gazette, G. (2015). Civil Aviation Authority of Thailand Emergency Decree B.E. 2558. Retrieved March 3, 2021, from <https://www.caat.or.th/wp-content/uploads/2016/04/CAAT-Act-161115.pdf>
- ICAO. (2015). News and Features on Travel Document and Identification Management Issues. Retrieved February 20, 2021, from https://www.icao.int/publications/journalsreports/2014/MRTD_Report_Vol10_No1.pdf
- Kim, J.-H., & Park, J.-W. (2019). The Effect of Airport Self-Service Characteristics on Passengers' Perceived Value, Satisfaction, and Behavioral Intention: Based on the SOR Model. *Sustainability*, 11(19), 5352.
- Losby, J., & Wetmore, A. (2012). CDC coffee break: Using Likert Scales in evaluation survey work. Centers for Disease Control and Prevention.
- MGRonline. (2018). Phuket airport problems will be gone. Retrieved February 20, 2021, from <https://mgronline.com/south/detail/9610000011074>

- Pantouvakis, A., & Renzi, M. F. (2016). Exploring different nationality perceptions of airport service quality. *Journal of Air Transport Management*, 52, 90-98.
- Park, K., & Park, J.-W. (2018). The effects of the servicescape of airport transfer amenities on the behavioral intentions of transfer passengers: A case study on Incheon International Airport. *Journal of Air Transport Management*, 72, 68-76.
- Statista. (2020). Worldwide revenue with passengers in air traffic. Retrieved March 3, 2021, from <https://www.statista.com/statistics/263042/worldwide-revenue-with-passengers-in-air-traffic/> #statisticContainer
- Wattanacharoensil, W., Schuckert, M., Graham, A., & Dean, A. (2017). An analysis of the airport experience from an air traveler perspective. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 32, 124-135. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.06.003>
- Zubrick, E. (2017). Why Is a Passport Important? Retrieved February 20, 2021, from <https://getawaytips.azcentral.com/why-is-a-passport-important-12477039.html>

Translated Thai References

- AOT. (2019). *Annual Report/Phuket International Airport*. Retrieved March 3, 2021, from <https://corporate.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2019/12/AnnualReport2019en.pdf> (in Thai)
- Kad-Osoth, A. (2019). *Development Guidelines for Disseminating Security Measures to Commercial Airport's Passengers*. Civil Aviation Training Center Thailand. (in Thai)
- Ministry of Tourism and Sports. (2020). *Tourism Economic Review*. Retrieved February 20, 2021, from <https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/41TourismEconomicVol4.pdf> (in Thai)
- Puacharoe, P., & Sucher, W. (2019). Facility Management in Regional Secondary Airport in Thailand. *The Journal of Social Communication Innovation*, 7(1), 46-54. (in Thai)
- Sriwilai, S., & Thongsri, R. (2021). The Effects of the Spread of COVID-19 Pandemic on Thai Tourism. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*, 7(8), 405-416. (in Thai)
- Timdang, P. (2020). A Model of Experiential Marketing for Foreign Tourists. *Journal of the Association of Researchers*, 16(3), 89-101. (in Thai)
- Viriyangkura, Y. (2018). Individuals with Disabilities in Japan. *Journal of Letters*, 47(1), 285-343. (in Thai)