

พฤติกรรมและความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้ท่าอากาศยานเมืองรอง และแนวทางการจัดการในท่าอากาศยานเมืองรองเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวในประเทศไทย  
ภายหลังโรคระบาดโควิด-19

Behavior and Service Quality Satisfaction of Secondary City Airport users and  
Guidelines for Secondary City Airport Management to Support the Growth of  
Tourism in Thailand after Covid-19 Pandemic

จักรวรรดี หล้าเพชร

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน  
สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต  
E-mail: Jakkawat58@gmail.com

กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล

อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน  
สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต  
E-mail: krit.wit@kbu.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้ท่าอากาศยานเมืองรอง ภายหลังการเกิดโรคระบาดโควิด-19 และแนวทางการจัดการในท่าอากาศยานเมืองรองเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวในประเทศไทย ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือการวิจัยแบบสอบถามเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจคุณภาพบริการของท่าอากาศยานหลังการเกิดโรคระบาดโควิด-19 และแจกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเมืองรองจำนวน 400 คน ประกอบด้วย ท่าอากาศยานพิษณุโลกจำนวน 49 คน ท่าอากาศยานอุดรธานี 180 คน และท่าอากาศยานพิษณุโลก 171 คน และวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และสถิติเชิงอนุมานการทดสอบค่า t การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แล้วจึงใช้วิธีการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการในท่าอากาศยานเมืองรองจากผู้ให้ข้อมูลบุคลากรทางการแพทย์ที่ทำงานทั้งภายในและภายนอกสนามบินรวม 8 คน

ผลการวิจัยจากแบบสอบถามพบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เดินทาง 1-2 ครั้งต่อปี ระยะเวลาอยู่ในท่าอากาศยาน 45 นาที เดินทางมาด้วยรถส่วนตัว จอดรถบริเวณประตูทางออก พึ่งพอใจกับห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ นิยมใช้บันไดเลื่อน ชอบสั่งอาหารตามสั่ง ราคาอาหารควรมีราคา 51-100 บาท เช็กอินผ่าน แอปพลิเคชัน ใช้อินเทอร์เน็ตไวไฟ และนิยมลงทะเบียนผ่านเราชนะ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการรักษาความสะอาดสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.80$ , S.D. = 0.68)

ผลการสัมภาษณ์พบว่า แนวทางการจัดการในท่าอากาศยานเมืองรอง ควรให้ความสำคัญกับ 5 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานอย่างสม่ำเสมอและได้มาตรฐาน การบริหารจัดการจุดตรวจร่างกายผู้โดยสาร การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร การเตรียมความพร้อมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน และการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะจากการวิจัยว่า

ท่าอากาศยานควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาให้บริการเพื่อลดการสัมผัส และใช้นวัตกรรมสมัยใหม่เพื่อคัดกรองบุคคลให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น thermoscan, biometric และ passport vaccine.

**คำสำคัญ:** แนวทาง เมืองรอง ท่าอากาศยานเมืองรอง โรคระบาดโควิด-19

## ABSTRACT

This research aimed to study the behavior and service quality satisfaction of secondary airport users after covid-19 pandemic and the guidelines for managing in the secondary airports to support the growth of tourism in Thailand. The researcher constructed the questionnaire as the research instrument to study behavior and quality service satisfaction of the airports after covid-19 pandemic and distributed to the 400 secondary airport users, consisting of 49 Phitsanulok Airport users, 180 Udon thani Airport users, and 171 Nakhon Si Thammarat Airport users. Then, data were analyzed by descriptive statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation and inferential statistics such as t-test, One-Way ANOVA at a statistical significance level of 0.05. After that, the researcher used interview method to find the guidelines for managing the secondary airports from 8 key informants who are from medical personnel, both inside and outside the airports.

The results of the questionnaire found that behavior of the users flying 1-2 times a year, duration of staying in the airports was around 45 minutes, using personal cars, parking nearby the exit gate, satisfied with clean and hygiene toilets, like to use escalators and food cooked-to-order, price range should be around 51-100 Baht, checking-in through application, using WI-FI internet, and often registered “We Win” application. The overall satisfaction of the respondents regarding cleanliness of airport facilities was at a high level ( $\bar{x} = 3.80$ , S.D.= 0.68).

The results of the interview found that the guidelines for managing the secondary airports should focus on 5 key issues such as regular cleanliness of airport facilities with standards, good passenger physical check point administration, public relations and news, preparatory management of emergency situation, and compliant management from airport users. The suggestions from the research were the airports should bring the modern technologies to provide touchless service and to help screening persons quicker such as thermoscan, biometric and passport vaccine.

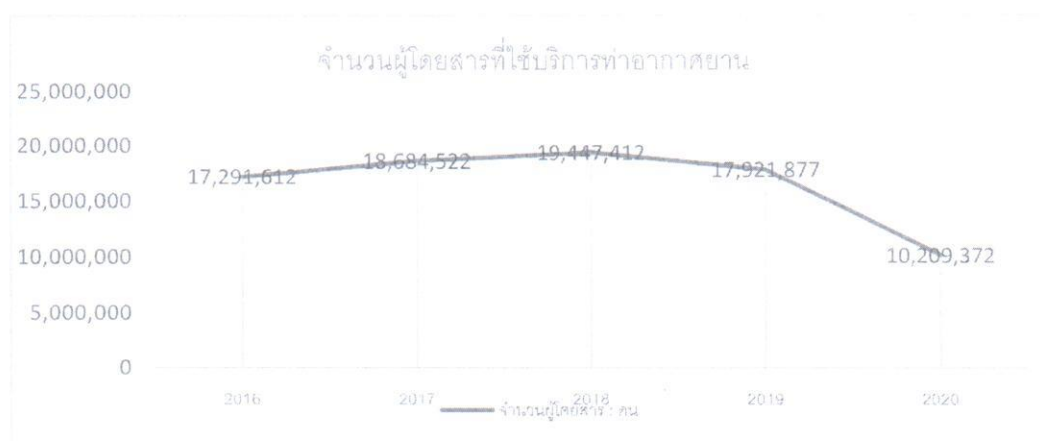
**KEYWORDS:** *Guidelines, Secondary City, Secondary Airport, Covid-19 Pandemic*



## 1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การท่องเที่ยวในปัจจุบันมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวในประเทศ และในหลาย ๆ จังหวัด ถือว่าได้รับความนิยมเป็นอย่างยิ่ง ถึงแม้ในช่วงการเกิดโรคระบาดจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวลดลง แต่ทางรัฐบาลก็มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศมากยิ่งขึ้นผ่านโครงการต่าง ๆ เช่นโครงการเราเที่ยวด้วยกัน โครงการคนละครึ่ง โครงการช่วยเหลือผู้ประกอบการในภาคธุรกิจโรงแรม และสายการบิน โดยโรคระบาดดังกล่าวส่งผลให้การท่องเที่ยวทั่วประเทศลดลงเป็นอย่างมาก จากรายงาน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปี 2563 จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนพบมากในหลาย ๆ เมือง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี กาญจนบุรี ภูเก็ต เพชรบุรี นครราชสีมา เชียงใหม่ เป็นต้น โดยเมืองต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นเมืองหลักที่มีการเตรียมการรองรับนักท่องเที่ยว และมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว อย่างไรก็ตามจำนวนนักท่องเที่ยวก็ยังคงลดลงจากปี 2562 สูงถึงร้อยละ 65.77 ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดชลบุรี ลดลงร้อยละ 66.64 จังหวัดกาญจนบุรี ลดลงร้อยละ 41.87 เป็นต้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563)

ในปี พ.ศ. 2563 ได้เกิดโรคระบาด ซึ่งเป็นเชื้อไวรัสโคโรนา เป็นกลุ่มของเชื้อไวรัสที่สามารถก่อให้เกิดโรคทางเดินหายใจในคน ซึ่งไวรัสที่อยู่ในกลุ่มนี้มีหลายสายพันธุ์ ส่วนใหญ่ทำให้เกิดอาการไม่รุนแรง คือ เป็นไข้หวัดธรรมดา ในขณะที่บางสายพันธุ์อาจก่อให้เกิด อาการรุนแรงเป็นปอดอักเสบได้ เช่น โรคติดเชื้อไวรัสทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (เมอร์ส) หรือ โรคซาร์ (SARS) ซึ่งเคยมีการระบาดในอดีตที่ผ่านมา ส่วนไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 คือ ไวรัสในกลุ่มโคโรนาที่เพิ่งมีการค้นพบใหม่ (ไม่เคยมีการพบเชื้ในคน มาก่อน) โดยพบครั้งแรกที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ในช่วงปลายปี พ.ศ. 2563 โดยไวรัสโคโรนาฯ นี้ ยังส่งผลกระทบต่อหลายธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจบริการ รวมไปถึงธุรกิจสายการบินอีกด้วย (กรมควบคุมโรค, 2563) จากสถานการณ์โรคระบาดทำให้การเดินทางระหว่างประเทศหยุดชะงัก เป็นเวลาหลายเดือนทำให้รัฐบาลต้องหันสนับสนุนการท่องเที่ยวในประเทศจากโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวต่าง ๆ รวมไปถึงการสนับสนุนให้เที่ยวในประเทศตามเมืองต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยเฉพาะเมืองรองซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศเมืองรองทั้งสิ้น 55 จังหวัด ซึ่งการเดินทางไปเมืองรองที่ได้รับความนิยมมากคือการเดินทางโดยเครื่องบิน



ภาพที่ 1 สถิติข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการทำอากาศยานรอง  
ที่มา: กรมท่าอากาศยาน, 2564

จากสถิติในภาพประกอบที่ 1 นั้นแนวโน้มของผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้นจากปี 2015 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของผู้โดยสาร รวมไปถึงท่าอากาศยานเมืองรอง มีจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และในปี 2020 มีการลดลงอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

จากความหนาแน่นของท่าอากาศยานดังกล่าว และจากการศึกษาผู้วิจัยพบท่าอากาศยานในเมืองรองมีทั้งสิ้น 24 ท่าอากาศยาน ที่อยู่ในท่าอากาศยานรอง จาก 55 จังหวัดข้างต้น แต่มีเพียง 20 ท่าอากาศยานที่อยู่ในความดูแลของกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือก 3 ท่าอากาศยาน ในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศที่มีผู้โดยสารมีผู้โดยสารมากที่สุด ได้แก่ ท่าอากาศยานอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ท่าอากาศยานพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก และท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จากการศึกษา 3 ท่าอากาศยานนี้มีเนื่องจากมีผู้โดยสารมากที่สุด จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมการรับมือเมื่อเกิดโรคระบาด และยังต้องปรับตัวหลักจากการเกิดโรคระบาดอีกด้วย จากสถิติเที่ยวบินในประเทศมีแนวโน้มสูงขึ้นตั้งแต่ปี 2016 และลดลงบ้างในช่วงปี 2020 เนื่องจากมีเหตุการณ์โรคระบาดไวรัสโควิด-19 ทำให้มีผู้โดยสารลดลงบ้างแต่ไม่มากนัก นอกจากนี้ ยังพบว่า โรคระบาดนี้ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้ใช้ท่าอากาศยานเปลี่ยนไป โดยการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้ใช้ท่าอากาศยานเมืองรองในช่วงการระบาดของ โควิด-19 ได้แก่ การเว้นระยะห่างทางสังคม การสวมใส่หน้ากากอนามัย การลดการพบปะพูดคุยกัน การล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย เป็นต้น (องค์การอนามัยโลก, 2563)

ท่าอากาศยานถือเป็นจุดรวมและจุดพักคอยเพื่อการเดินทางอากาศ จึงมีความหนาแน่นและมีความเสี่ยงในการเป็นแหล่งระบาดของโรคก่อนการเดินทางโดยสารท่าอากาศยาน โดยเฉพาะท่าอากาศยานเมืองรองซึ่งกำลังได้รับความนิยมสูงเนื่องจากผู้ใช้บริการท่าอากาศยานรองมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากการส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองรอง การเติบโตทางเศรษฐกิจเมืองรอง และการส่งเสริมจากภาครัฐมากขึ้น (กรมท่าอากาศยาน, 2564) ดังนั้น ท่าอากาศยานเมืองรองจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงคุณภาพการให้บริการเพื่อรับมือกับการระบาดของโรคโควิด-19 ต้องมีการควบคุมป้องกัน และหาแนวทางการป้องกันการระบาดของโรคภายในบริเวณท่าอากาศยานเพื่อความปลอดภัย รวมถึงสร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวและผู้บริการท่าอากาศยานเมืองรองด้วย ด้วยเหตุนี้ การวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้ท่าอากาศยานเมืองรองภายหลังการเกิดโรคระบาดโควิด-19 และแนวทางการจัดการในท่าอากาศยานเมืองรองเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยใช้ท่าอากาศยาน 3 แห่ง ที่มีผู้โดยสารสูงชันมากที่สุดในแต่ละภูมิภาคของประเทศและอยู่ในเมืองรอง

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเมืองรองภายหลังการเกิดโรคระบาด
- (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเมืองรองภายหลังการเกิดโรคระบาด
- (3) เพื่อหาแนวทางการจัดการในท่าอากาศยานเมืองรองเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวในประเทศไทยภายหลังโรคระบาด

## 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- (1) เพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดการท่าอากาศยานรองภายหลังการเกิดโรคระบาดโควิด-19
- (2) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มจำนวนให้ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเมืองรองหลังการเกิดโรคระบาดโควิด-19



#### 4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

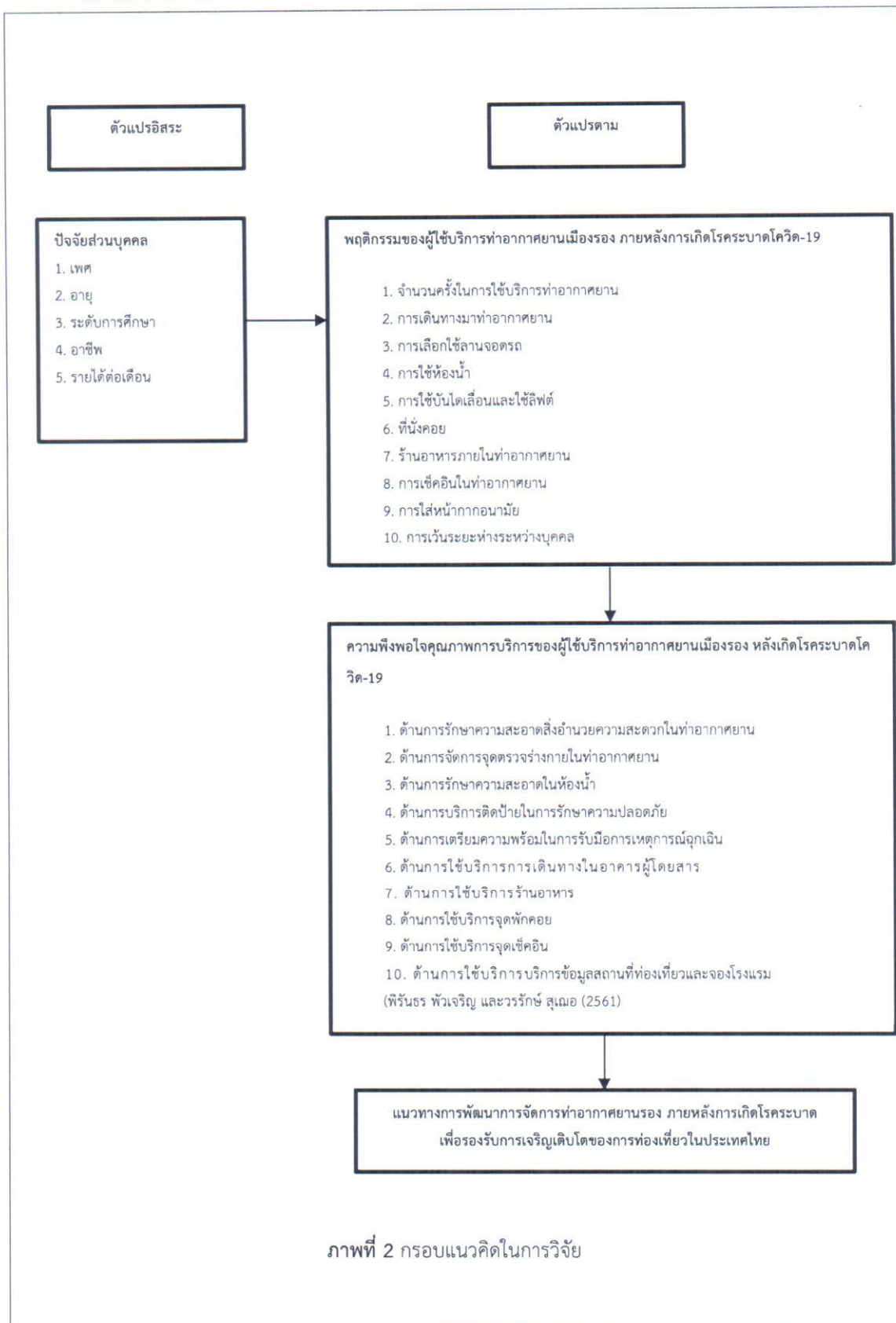
##### 4.1 แนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- (1) แนวคิดของพฤติกรรม
- (2) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- (3) ความหมายของการบริการและคุณภาพการบริการ
- (4) แนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์
- (5) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- (6) ข้อมูลเกี่ยวกับท่าอากาศยานเมืองรอง
- (7) ข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันโรคระบาด
- (8) การจัดการและการจัดการท่าอากาศยาน

##### 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้ท่าอากาศยานรองภายหลังการเกิดโรคระบาดโควิด-19 และแนวทางการพัฒนาการจัดการในท่าอากาศยานเมืองรอง เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยกตัวอย่างเช่น บุณวิทย์ ศรีขวัญ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองในภูมิภาคอย่างยั่งยืน สำหรับพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย อาณัติ ชาวไตรรัตน์ และ สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชของประชาชน พิรินทร์ พัวเจริญ และวรัรักษ์ สุเมธ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย พัชรี อนุสิทธิ์ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง พัฒนะ ธนฤตพุดิเมธ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการให้บริการของท่าอากาศยานรองในประเทศไทย ตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ นิสร่า แก้วสุข (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของสนามบินสุวรรณภูมิ พฤติกรรม และความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ Abugeddida Ramadan (2019) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพเชิงกลยุทธ์ในสนามบินอาคารผู้โดยสารเดี่ยว:จากกระบวนการสัมภาษณ์ผู้โดยสาร Wei Wei and Huihui Xiao (2017) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะพฤติกรรมของผู้โดยสารเกี่ยวกับการกำหนดการจราจรทางอากาศ “หนึ่งเมืองสองสนามบิน” ของปักกิ่งภายใต้ยุทธศาสตร์การประสานงานระหว่างปักกิ่ง-เทียนจิน-เหอเป่ย์ หลังจากการก่อสร้างสนามบินแห่งใหม่ในกรุงปักกิ่ง Ridha Kurniawan, Samuel Petros Sebhatu and Sara Davoudi (2017) มุมมองของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการสนามบิน (ASQ) กรณีศึกษาที่สนามบินนานาชาติซูการ์โนฮัตตา Redha Widarsyah (2013) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของขนาดคุณภาพการบริการสนามบินต่อประสบการณ์และความประทับใจโดยรวมของสนามบิน ทั้งนี้ จากการสังเคราะห์วรรณกรรม พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการใช้บริการท่าอากาศยานที่สำคัญ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทาง กระบวนการขั้นตอน และการให้บริการ ผู้โดยสารนิยมท่าอากาศยานที่มีความทันสมัยและมีมาตรฐานโดยเฉพาะท่าอากาศยานนานาชาติ ซึ่งมีการบริหารจัดการแบบสากลและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดการป้องกันโรคระบาดและเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ร้ายแรง ท่าอากาศยานควรมีมาตรการ แผนรับมือและความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการเดินทาง การใช้บริการในท่าอากาศยานทั้งก่อนการเข้าใช้ ระหว่างการเข้าใช้ และเดินทางต่อ

#### 4.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



#### 4.3 คำถามวิจัย

- (1) พฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานรอง ภายหลังจากเกิดโรคระบาดโควิด-19 เป็นอย่างไร
- (2) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการท่าอากาศยานเมืองรอง ภายหลังจากเกิดโรคระบาดโควิด-19 เป็นอย่างไร
- (3) แนวทางการจัดการโรคระบาดของท่าอากาศยานเมืองรองเป็นอย่างไร

#### 5. วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน มีเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและวิธีการวิจัยเป็นการสัมภาษณ์ โดยมีข้อมูลของเครื่องมือและวิธีการวิจัย ดังนี้

##### 5.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูล

ประชากรในการแจกแบบสอบถามเป็นผู้โดยสารที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานเมืองรอง ทั้ง 3 ท่าอากาศยานที่มีจำนวนผู้โดยสารมากที่สุดในแต่ละภูมิภาค จำนวน 3,129,573 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรยามาเน่ (Yamane Taro, 1973) ได้จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา ท่าอากาศยานพิษณุโลก มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 49 คน ท่าอากาศยานอุดรธานี มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 180 คน และท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 171 คน

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ คือ บุคลากรทางการแพทย์ที่ทำงานภายใน และภายนอกสนามบิน รวม 8 คน โดยผู้ให้ข้อมูลจะได้รับทราบข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม แล้วจึงให้แนวทางการจัดการ

##### 5.2 เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเมืองรอง ในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 และสร้างคำถามสัมภาษณ์แนวทางการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวในประเทศไทยภายหลังโรคระบาด โดยแบบสอบถามมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านโดยมีค่า IOC มากกว่า 0.70 และมีการทดลองแจกแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.93

##### 5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

- (1) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากการค้นคว้า เอกสาร ตำรา หนังสือ บทความ การศึกษาค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ และเอกสารทางวิชาการ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานมาทำการวิจัยตามเรื่องที่กำหนดและความสมบูรณ์ของเนื้อหาอย่างขึ้น

- (2) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

- 1) การสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานรอง และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานรอง เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการควบคุมโรคระบาดดังกล่าว เป็นไปตามนโยบายของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2564

- 2) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานในแต่ละแห่งทั้ง 3 แห่ง คือ 1. ท่าอากาศยานพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 49 คน 2. ท่าอากาศยานอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 180 คน



3. ทำอากาศยานนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 171 คน และเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์จากบุคลากรการแพทย์ จำนวน 8 คน

#### 5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบไปด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อการทดสอบสมมติฐานทางการศึกษาประกอบไปด้วย

(1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบไปด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะการใช้บริการท่าอากาศยานเมืองรอง และแนวทางการปรับตัวของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเมืองรอง

(2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบ สมมติฐานผู้วิจัย นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ t-test, One-Way ANOVA โดยกำหนดความเชื่อมั่นระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### 6. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยจากแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานเมืองรองในช่วงโรคระบาดโควิด-19 ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเพศหญิง จำนวน 230 คน และเพศชาย จำนวน 170 คน และอายุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 200 คน รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 121 คน รองลงมาคืออายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 25 คน รองลงมาคืออายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 21 คน รองลงมาคืออายุระหว่าง 60 ปีหรือมากกว่า จำนวน 19 คน และอายุ 19 ปีหรือน้อยกว่า จำนวน 14 คน ตามลำดับ และระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 257 คน รองลงมาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 72 คน รองลงมาอยู่ในระดับอนุปริญญาปวส. หรือเทียบเท่า จำนวน 32 คน รองลงมาอยู่ในระดับปริญญาเอก จำนวน 32 คน ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายปวช. หรือเทียบเท่า จำนวน 9 คน และระดับการศึกษามัธยมศึกษาต้น หรือน้อยกว่า จำนวน 1 คน ตามลำดับ และอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 124 คน รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 74 คน รองลงมาประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 73 คน รองลงมาประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 69 คน และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 73 คน ตามลำดับ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 182 คน รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 88 คน รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาท หรือน้อยกว่า จำนวน 40 คน รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 43 คน รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 30 คน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 17 คน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการท่าอากาศยานในรอบ 1 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการท่าอากาศยาน 1-2 ครั้ง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 และผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลาในการเดินทางแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลา อยู่ไม่น้อยกว่า 45 นาที จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 และผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมายังท่าอากาศยานอย่างไร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาท่าอากาศยานโดยรถส่วนตัว จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 และผู้ตอบแบบสอบถามเลือกจุดจอดรถแบบใด



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจุดจอดใกล้บริเวณประตูทางออกรถ 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 ผู้ตอบแบบสอบถามชอบใช้ลักษณะห้องน้ำในท่าอากาศยานแบบใด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชอบคุณลักษณะห้องน้ำในท่าอากาศยานควรจะมีความสะดวก ถูกสุขลักษณะ จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 และผู้ตอบแบบสอบถามใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานส่วนใหญ่ใช้บันไดเลื่อน จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0 และผู้ตอบแบบสอบถามชอบเส้นทางเดินภายในท่าอากาศยาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชอบขนาดของเส้นทางเดินที่ใหญ่ จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 และผู้ตอบแบบสอบถามเลือกซื้ออาหารแบบใดระหว่างรอขึ้น-ลงเครื่องบินโดยสาร ท่าอากาศยาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกซื้ออาหารแบบใดระหว่างรอขึ้น-ลงเครื่องบินโดยสาร ท่าอากาศยาน ส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีราคาอาหารที่ 51-100 บาท จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เช็คอินผ่านแอปพลิเคชัน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การเลือกใช้สิ่งอำนวยความสะดวก จุดบริการอินเทอร์เน็ต ไวไฟ จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงทะเบียนผ่านการสแกนเราชนะ จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5

ความพึงพอใจด้านการรักษาความสะดวกสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.80, SD=0.689) ความพึงพอใจด้านการจัดการการจุดตรวจร่างกายในท่าอากาศยาน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.84, SD=0.631) ความพึงพอใจด้านการรักษาความสะอาดบริเวณห้องน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.84, SD=0.660) ความพึงพอใจด้านการบริการติดป้าย และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันโรคระบาดโควิด-19 โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.80, SD=0.679) ความพึงพอใจด้านการเตรียมความพร้อมในการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย( $\bar{x}$ ) = 3.74, SD=0.701) ความพึงพอใจด้านการใช้บริการการเดินทางในอาคารผู้โดยสาร โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.84, SD=0.681) ความพึงพอใจด้านการใช้บริการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.63, SD=0.674) ความพึงพอใจด้านการใช้บริการจุดนั่งพักคอย โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.64, SD=0.774) ความพึงพอใจด้านการใช้บริการจุดเช็คอิน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.77, SD=0.669) ความพึงพอใจด้านการใช้บริการบริการข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและจองโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.39, SD=0.755)

#### ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	การทดสอบ	ค่าสถิติ	P-Value
เพศ	t-test	-0.479	0.789
ท่าอากาศยาน	One-Way ANOVA	3.906	0.021*
อายุ	One-Way ANOVA	1.474	0.197
ระดับการศึกษา	One-Way ANOVA	2.474	0.032*
อาชีพ	One-Way ANOVA	3.994	0.003*
รายได้เฉลี่ย	One-Way ANOVA	3.796	0.002*

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรที่มีความแตกต่างกัน ( $P < 0.05$ ) ได้แก่ ท่าอากาศยาน ( $P=0.021$ ), ระดับการศึกษา ( $P = 0.032$ ), อาชีพ ( $P= 0.003$ ) และรายได้เฉลี่ย ( $P=0.002$ )

ผลการวิจัยแนวทางการจัดการของท่าอากาศยานเมืองรอง หลังโรคระบาดโควิด-19 พบว่า แนวทางการจัดการในท่าอากาศยานเมืองรองควรให้ความสำคัญกับ 5 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานอย่างสม่ำเสมอและได้มาตรฐาน การบริหารจัดการจุดตรวจร่างกายผู้โดยสาร การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร การเตรียมความพร้อมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน และการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน

ตารางที่ 2 ตารางสรุปผลข้อมูลเชิงคุณภาพแนวทางการปรับตัวของท่าอากาศยานเมืองรอง

สรุปผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพของแนวทางการปรับตัวของท่าอากาศยานเมืองรอง	
พฤติกรรมผู้ใช้บริการ	เดินทางน้อยลง ใช้รถส่วนตัวมากขึ้น ต้องได้รับการฉีดวัคซีน ต้องสวมใส่หน้ากากอนามัย
ความพึงพอใจต่อท่าอากาศยานเมืองรอง	ความสะอาด การประชาสัมพันธ์ มีจุดวัดอุณหภูมิ มีการเว้นระยะห่าง มีความเคร่งครัดในการป้องกันโรค
ความไม่พึงพอใจต่อท่าอากาศยานเมืองรอง	การต้องเตรียมเอกสารต่างๆ เช่น ผลตรวจโควิด ความล่าช้าในการตรวจวัดอุณหภูมิ การติดต่อหน่วยงานที่ล่าช้า
แนวทางการรักษาสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก	ควรทำความสะอาดราวจับบันไดเลื่อนทุก 20 นาที พ่นยาฆ่าเชื้อทุกวัน ทำความสะอาดห้องน้ำทุก 10-20 นาที เพิ่มเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ
แนวทางการบริหารจัดการด้านการจัดการจุดตรวจร่างกาย	ใช้เครื่องวัดอุณหภูมิที่มีมาตรฐาน เพิ่มจุดวัดอุณหภูมิ เพิ่มจุดสำหรับผู้พิการ เน้นความรวดเร็ว
แนวทางการเตรียมความพร้อมรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน	เพิ่มจุดตรวจ ATK หรือ RT-PCR ในสนามบินด้วย เพิ่มจุดรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน
แนวทางการปรับตัวของท่าอากาศยานด้านอื่นๆ	ด้านการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์, ด้านรายงานผลตรวจโควิดที่ครอบคลุม รวมถึงสนามบินด้วย, ด้านร้านอาหาร ที่มีมาตรฐานในการป้องกันโรค

## 7. สรุปผลและอภิปรายผล

### 7.1 สรุปผลและอภิปรายผล

ผู้วิจัยพบว่าพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ในรอบ 1 ปี เดินทางเพียง 1-2 ครั้ง และในการเดินทางแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่มีระยะเวลา อยู่น้อยกว่า 45 นาที เนื่องจากเช็คอินออนไลน์มาแล้วและผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมายังท่าอากาศยานส่วนใหญ่เดินทางมาท่าอากาศยานโดยรถส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับพีรภัทร พัวเจริญ และวรรัช สุเมธ (2561) ที่ได้ศึกษาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัว และยังคงสอดคล้องกับอาณัติ ชาวไตรรัตน์ และ สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชของประชาชน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัว เช่นเดียวกัน และยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจุดจอดใกล้บริเวณประตูทางออก และแบบสอบถามส่วนใหญ่ชอบคุณลักษณะห้องน้ำในท่าอากาศยานควรจะมีสะอาด ถูกสุขลักษณะ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานส่วนใหญ่ใช้บันไดเลื่อน ซึ่งสอดคล้องกับ พัฒนธรรณกฤตพุมิเมธ (2561)



กล่าวคือรูปแบบการให้บริการของท่าอากาศยานรองในประเทศไทยตามความต้องการของผู้มาใช้ บริการ คือ “5C-Secondary Airport Model” ประกอบไปด้วย 1. Clarity (ความชัดเจนในการชี้แจงและแนะนำภายในท่าอากาศยาน) 2. Customer service (ความพร้อมด้านบุคลากรและการบริการผู้โดยสารในท่าอากาศยาน) 3. Communications (ช่องทางการติดต่อสื่อสารและรับทราบข้อมูลภายในท่าอากาศยาน) 4. Confidence and Safety (การสร้างเชื่อมั่นและการดูแลความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน) และ 5. Convenience (การอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน) และยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชอบขนาดของเส้นทางเดินที่ใหญ่ และผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกซื้ออาหารแบบใดระหว่างรอ ขึ้น-ลง เครื่องบินโดยสาร ท่าอากาศยาน และผู้ตอบแบบสอบถามเลือกซื้ออาหารตามสั่งระหว่างรอ ขึ้น-ลง เครื่องบินโดยสาร ท่าอากาศยาน ส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีราคาอาหารที่ 51-100 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เชื่อกันผ่านแอปพลิเคชัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การเลือกใช้สิ่งอำนวยความสะดวก จุดบริการอินเทอร์เน็ต ไวไฟ และยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงทะเบียนผ่านการสแกนเราชนะ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการควบคุมโรคระบาดในปัจจุบันที่จะต้องลงทะเบียนก่อนเข้าใช้บริการ และการลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชัน ถือว่าได้รับความนิยมสูงสุด

ผู้วิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการรักษาความสะอาดสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.80, SD=0.689) ความพึงพอใจด้านการจัดการการจุดตรวจร่างกายในท่าอากาศยาน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.84, SD=0.631) ความพึงพอใจด้านการรักษาความสะอาดบริเวณห้องน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.84, SD=0.660) ความพึงพอใจด้านการบริการติดป้ายและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันโรคระบาด โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.80, SD=0.679) ความพึงพอใจด้านการเตรียมความพร้อมในการรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย( $\bar{x}$ ) = 3.74, SD=0.701) ความพึงพอใจด้านการใช้บริการการเดินทางในอาคารผู้โดยสาร โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.84, SD=0.681) ความพึงพอใจด้านการใช้บริการร้านอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.63, SD=0.674) ความพึงพอใจด้านการใช้บริการจุดนั่งพักคอย โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.64, SD=0.774) ความพึงพอใจด้านการใช้บริการจุดเช็คอิน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.77, SD=0.669) ซึ่งสอดคล้องนโยบายการควบคุมโรคระบาดจาก WHO และกระทรวงสาธารณสุข ในการควบคุมและมีการป้องกันโรคระบาด โดยต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ทำให้ผลรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจด้านการใช้บริการบริการข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและจองโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) = 3.39, SD=0.755) ซึ่งสอดคล้องกับ พีรินทร์ พัวเจริญ และวรวิรัช สุเมธ (2561) ที่ได้ศึกษาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย พบว่าด้านข้อมูลการท่องเที่ยวยังอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน กล่าวคือในช่วงที่ผ่านมาถึงแม้จะมีการเจริญเติบโตของเมืองรองเพิ่มขึ้นก็ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวไม่มากเท่าที่ควร และสอดคล้องกับบุญวัฒน์ ศรีขวัญ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองในภูมิภาคอย่างยั่งยืน สำหรับพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ศักยภาพของท่าอากาศยานเมืองรอง จำเป็นที่จะต้องส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเพื่อให้ท่าอากาศยานมีทิศทางพัฒนาศักยภาพที่ชัดเจน

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้โดยสารที่เปลี่ยนไปหลังจากเกิดโรคโควิด-19 มีการเดินทางน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยวจากการรายงานของกรมท่าอากาศยาน ปี 2563 ต้องได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ต้องมีผลตรวจโควิด สวมใส่หน้ากากอนามัย ความพึงพอใจ ความสะอาด การประชาสัมพันธ์ มีจุดวัดอุณหภูมิ แต่ยังไม่พึงพอใจกับ ประกาศต่าง ๆ ที่ยังมีน้อย การติดต่อหน่วยงานต่างๆ ยังคงค่อนข้างล่าช้า ยังเน้นเรื่อง

ของ การทำความสะอาดบริเวณต่าง ๆ ที่ต้องมีความถี่ที่สูงขึ้น โดยเฉพาะความสะอาดของห้องน้ำ ควรเพิ่มด้าน การประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ นอกจากนี้ยังอยากให้มีระบบตรวจโควิด ที่มีระบบเชื่อมต่อกันกับ ระบบเช็คอินในท่าอากาศยานด้วย ดังนั้น ผลการวิจัยนี้ จึงทำให้ได้ทราบว่า ท่าอากาศยานยังจำเป็นที่จะต้อง พัฒนาการให้บริการให้มากขึ้นโดยเฉพาะเรื่องการให้บริการอย่างรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย ลดการสัมผัส มาให้บริการและการคัดกรอง รวมถึงต้องเพิ่มการสื่อสารให้ทันสมัยและใช้สื่อที่ผู้โดยสารสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ อย่างรวดเร็ว

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

- (1) ใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการท่าอากาศยานเมืองรองในปัจจุบันและอนาคต
- (2) ใช้ในการบริหารจัดการแนวทางการรับมือกับโรคระบาดโควิด-19 รวมไปถึงการรับมือกับโรค ระบาดอื่นๆ ในอนาคต
- (3) ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการคัดกรองผู้เดินทาง เพื่อให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ได้แก่ Thermoscan, biometric และ passport vaccine

### 8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- (1) ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรรศึกษาท่าอากาศยานหลักในประเทศ เนื่องจากมีจำนวนผู้โดยสาร มีมาก ควรจะต้องมีการรับมือกับโรคระบาดที่เคร่งครัดมากยิ่งขึ้น
- (2) ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรรศึกษาผู้โดยสารที่เป็นชาวต่างชาติร่วมด้วย เนื่องจากเป็นการส่งเสริม การท่องเที่ยว และยังเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับประเทศอีกด้วย

## 9. กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้เนื่องจากได้รับการชี้แนะ และแนวทางต่าง ๆ จาก ดร.กฤษณ์ วิทวัสสารัญกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทาง ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่อง ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ รวมไปถึง ผศ.ดร.ภาสกร จันทน์พะยอม ดร.ไอย์รัชชชา อมรพิพัฒน์ ดร.ธรรมรัตน์ จังศิริ วัฒนา และดร.ธงชัย จิรดิษฐ์ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือแบบสอบถามครั้งนี้ ขอขอบคุณ ผศ.ดร.พัฒนา ธนกฤตพุมิเมธ นพ.สิริวิชัย เจษฎาภัทรกุล นางสาวภาวณา คุณความเชื่อ นางสาววิภาวรรณ วิเศษอักษร ที่ให้คำปรึกษา รวมถึงให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง สุดท้ายขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์และผู้ตอบ แบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถาม ในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

## 10. เอกสารอ้างอิง

- กันยารัตน์ เหล่าตระกูล. (2564). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: แม็คเอ็ดดูเคชั่น.
- กรมท่าอากาศยานไทย. (2564). *ข้อมูลทั่วไป*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2564, จาก:  
<https://www.airports.go.th/th/index.php>
- กรมควบคุมโรค. (2564). *โควิด 19*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2564, จาก:  
<https://ddc.moph.go.th/covid19-dashboard/>
- นิสรา แก้วสุข. (2558). *ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พฤติกรรม*



- และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บุญวัฒน์ ศรีขวัญ. (2562). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองในภูมิภาคอย่างยั่งยืน สำหรับพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย. การจัดการมหาบัณฑิต การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2564). เตรียมตัวให้พร้อมก่อนขึ้นบิน. [ออนไลน์]. จาก: <https://www.airportthai.co.th/en/เตรียมตัวให้พร้อม-ก่อนอ/>
- พัชรี อนุสิทธิ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกริก.
- พีรณธร พัวเจริญ และวรัรักษ์ สุเมธ. (2562). การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย. คณะการจัดการการท่องเที่ยว. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พัฒนะ ธนกฤตพัฒน์เมธ. (2561). รูปแบบการให้บริการของท่าอากาศยานรองในประเทศไทยตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ. สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.
- อานัติ ขาวไตรรัตน์ และ สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ. (2561). ความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชของประชาชน. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช.
- Redha Widarsyah. (2013). *The Impact of Airport Service Quality Dimensions on Overall Airport Experience and Impression*. University of Nevada, Las Vegas. [online]. from: <https://digitalscholarship.unlv.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2907&context=thesedisserations>.
- Ridha Kurniawan, Samuel Petros Sebhatu and Sara Davoudi. (2017). *Passengers' Perspective Toward Airport Service Quality (ASQ) (Case Study at Soekarno-Hatta International Airport)*. [online]. from: <https://jurnal.ugm.ac.id/jcef/article/view/26547>
- WHO. (2021). *Coronavirus disease (COVID-19)*. [online]. from: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>