

การจัดการพื้นที่สาธารณะการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา)

อมรเทพ อินทศร^{*1}, เคน ตันทสุวรรณ²

คณะบริหารธุรกิจ สาขาการควบคุมจราจรทางอากาศ วิทยาลัยนานาชาติเซนต์เทเรซา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) 2) ศึกษาการจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) ให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้โดยสาร 3) นำเสนอผลการวิจัยการจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) ต่อผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารขาเข้าและขาออกทั้งผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยทางประชากร เช่น เพศ อายุ ประวัติการศึกษา และอาชีพ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกันกับข้อมูลค่าเฉลี่ยโดยรวมของการจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) เท่ากับ 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 สามารถตีความได้ว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการ

การศึกษาเพิ่มเติมเผยว่ากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสนามบินควรเสริมสร้างการตรวจสอบความปลอดภัยก่อนเข้าอาคารโดยมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นให้กับเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้พนักงานบริการควรปรับปรุงการใช้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาที่ 3) อีกทั้งจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านค้า และร้านอาหาร ให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของผู้โดยสาร และสนามบินควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เพื่อเผยแพร่ข้อมูลให้แก่ผู้โดยสารได้ทันทั่วถึงและเชื่อถือได้มากขึ้น

คำสำคัญ: การจัดการ, พื้นที่สาธารณะ, คุณภาพการให้บริการ, ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา)

Management of Public Area Services at U-Tapao International Airport (Rayong-Pattaya)

Amornateb Intasorn^{*1}, Ken Tantasuwan²

Faculty of Business Administration, Air Traffic Control Program,
St. Theresa International College

Abstract

This research aims to study 1) the service quality of U-Tapao International Airport (Rayong-Pattaya), 2) the management of public areas at U-Tapao International Airport (Rayong-Pattaya) to respond to the needs of passengers, and 3) present research results on the management of public areas at U-Tapao International Airport (Rayong-Pattaya) to the administrators of U-Tapao International Airport (Rayong-Pattaya). The population used in the research were inbound and outbound passengers, both Thai and foreign passengers. The study used descriptive statistics for data analysis, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and questionnaires were used for the data collection.

The study showed that demographic factors such as gender, age, educational background, and occupation affect the service quality of U-Tapao International Airport (Rayong-Pattaya) were not different and statistically significant at the 0.05 level. Likewise, the data revealed Mean = 4.12, SD = 0.54, interpreted as very satisfied with the management of the public area at U-Tapao International Airport (Rayong-Pattaya).

The study further revealed that the airport service processes and procedures should strengthen the security check before entering the buildings by providing the necessary equipment to the staff. Also, service staff should improve their use of foreign language (3rd language) to better serve the passengers. Moreover, facilities such as shops and

restaurants. Furthermore, the airport should provide the necessary facilities to disseminate the information to the passengers in a timely and more reliable way.

Keywords: Management, Public Area, Service Quality, U-Tapao International Airport
(Rayong-Pattaya)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจสายการบิน (Airline Business) เป็นหนึ่งในวิธีการขนส่งที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากใช้ระยะเวลาในการเดินทางที่น้อย ทำให้การดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั้งในประเทศและระหว่างประเทศเป็นไปอย่างสะดวกสบาย (Treeronapoom, 2017) นอกจากนั้นเมื่อเทียบกับการขนส่งประเภทอื่น ๆ เช่น การขนส่งทางราง การขนส่งทางถนน และการขนส่งทางเรือ การขนส่งทางอากาศมีอัตราการเกิดอุบัติเหตุที่น้อยใช้ระยะเวลาในการเดินทางที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับการขนส่งประเภทอื่น ๆ นอกจากนี้ยังถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการสนับสนุนการท่องเที่ยวอีกด้วย (Chantraprayoon, 2017) โดยสถิติในปี 2562 ที่ผ่านมา ปริมาณการจราจรทางอากาศของ 35 สนามบินของไทย เติบโตขึ้นร้อยละ 10% เฉลี่ยวันละประมาณ 3,000 เที่ยวบิน หรือไม่ต่ำกว่า 1 ล้านเที่ยวบินต่อปี และจะเพิ่มขึ้นอีก 1 เท่าตัว หรือน้อยกว่า 2 ล้านเที่ยวบินต่อปีภายใน 15 ปี สำหรับแนวโน้มอุตสาหกรรมการบินของโลกในอนาคตนั้น จะเติบโตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ซึ่งจากการคาดการณ์ของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association) นั้น ระบุว่าขนาดตลาดด้านการบินของไทยและตุรกีจะอยู่ใน 10 อันดับสูงสุดของโลก แทนที่อิตาลีและฝรั่งเศส ภายในปี 2579 ขณะที่ในปี 2565 นั้น จีนจะขึ้นเป็นอันดับ 1 ตลาดด้านการบินที่ใหญ่ที่สุดของโลกแทนสหรัฐอเมริกาที่ครองแชมป์อยู่ในปัจจุบัน หลังจากจีนมีคำสั่งซื้อเครื่องบินเพิ่มเติมกว่า 1,000 ลำ (Naewna, 2019)

เพื่อเป็นการรองรับผู้โดยสารในอนาคตรัฐบาลไทยจึงได้มีการก่อสร้างโครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อมต่อสามสนามบินขึ้น ซึ่งเป็นโครงการที่ใช้โครงสร้างและแนวเส้นทางการเดินทางเดิมของระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแอร์พอร์ตลิงก์ (Airport Rail Link) ที่เปิดให้บริการอยู่ในปัจจุบัน โดยจะก่อสร้างทางรถไฟขนาด 1.435 เมตร (Standard Gauge) ส่วนต่อขยาย 2 ช่วงจากสถานีพญาไท ไปยังสนามบินดอนเมือง และจากสถานีลาดกระบังไปยังท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) พร้อมเชื่อมต่อออกสนามบิน โดยใช้เขตทางเดิมของการรถไฟฯ เป็นส่วนใหญ่รวมระยะทาง 220 กม. มีผู้เดินรถรายเดียวกันซึ่งรถไฟความเร็วสูงมีความเร็วสูงสุด 250 กิโลเมตร/ชั่วโมง เชื่อมกรุงเทพฯ กับพื้นที่ อีสซี ภายในระยะเวลาไม่เกิน 60 นาที (Eastern Economic Corridor, 2019) แต่เนื่องด้วยท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) เป็นสนามบินของทหารเรือ ภายนอกของตัวอาคารมักมีการละเมิดกฎระเบียบข้อบังคับ และการใช้อิทธิทธิของบุคคลภายนอกในการผ่าน เข้า-ออก เขตหวงห้ามและการละเมิดกฎระเบียบจราจร ซึ่งนอกจากจะเป็นอุปสรรคและอันตรายต่อการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานแล้ว ยังก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อผู้ใช้บริการด้วย นี่จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถแสดงหรือบ่งชี้ได้ว่าท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) มีการให้บริการที่มีคุณภาพหรือเพียงพอที่จะเป็นมาตรฐานของการบริการ จึงสมควรที่จะต้องเร่งปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในทุกด้าน เพื่อให้เกิด

คุณภาพ การบริการ และได้รับการจัดระดับการบริการให้สูงขึ้นเพื่อแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในด้านการให้บริการ ให้เป็นที่ประจักษ์ในระดับสากลต่อไป (U-Tapao Rayong Pattaya International Airport, 2019)

ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและสนใจที่จะทำการวิจัยในรายละเอียด เรื่องการจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) ตามความคิดเห็นของผู้โดยสารในปัจจุบัน โดยผลสรุปที่ได้รับจะนำมาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในส่วนต่าง ๆ ของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) ที่จะมุ่งมั่นสู่การเป็นท่าอากาศยานที่ให้บริการที่ดีที่สุดเพื่อให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้โดยสารให้ดียิ่งขึ้นและนำไปสู่คุณภาพการบริการที่เป็นเลิศตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา)
2. เพื่อศึกษาการจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) ให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้โดยสาร
3. เพื่อนำเสนองานวิจัยการจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) ต่อผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา)

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) ที่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาคุณภาพด้านต่าง ๆ ในด้านการให้บริการผู้โดยสารให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง หรือปรับเปลี่ยนมาตรฐานด้านคุณภาพและการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยทั้งภายในและภายนอกของผู้ใช้บริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) โดยเครื่องบินโดยสารระหว่างประเทศ และภายในประเทศ ทั้งขาเข้าและขาออกที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) จำนวน 390,813 คน (Traffic Statistics, 2022) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) โดยเครื่องบินโดยสารระหว่างประเทศ และภายในประเทศ ทั้งขาเข้าและขาออกที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) แบบการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 คน (Yamane Taro, 1970)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) มีตัวแปรที่น่าสนใจศึกษาประกอบด้วย 2 ประเภท ดังนี้คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้มาตรานามบัญญัติ (Nominal scale)
2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ระดับคุณภาพการให้บริการของ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา (ระยอง-พัทยา) จำนวน 5 ด้านโดยใช้มาตราอันตรภาคชั้นหรือมาตราช่วง (Interval scale) ประกอบไปด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 1.แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้ คือ

- 1.1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทุกฉบับ
- 1.2. แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ เพื่อนำมาประกอบการอภิปรายผลในการศึกษา
- 1.3. แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของข้อมูลเกี่ยวกับท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาเป็นรายด้าน และหาค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ของ ครอนบาค (Cronbach, 1990)

2. แบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ ต่อท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา วิเคราะห์โดยวิธีการสังเคราะห์ความคิดเห็นที่มีความหมายคล้ายคลึงกัน แล้วหาค่าความถี่เพื่อนำมาประกอบการอภิปรายผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าความถี่และร้อยละ (Percentage)

1.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 มาแจกแจงความถี่ และวิเคราะห์ข้อมูลเป็นร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

1.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งเป็นปลายเปิด เสนอในรูปของความ เรียง โดยเรียงตามลำดับความถี่

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 มาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) หาค่าตัว

กลาง

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{x}$) แต่ละข้อมา

วัดการกระจายของคะแนน แนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางโดยหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(SD) ของแต่ละข้อ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และอาชีพ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารโดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	221	55.25
หญิง	179	44.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารโดยจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย มีจำนวนมากที่สุด คือ 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 และเพศหญิง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารโดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
16-21 ปี	56	14
22-27 ปี	55	13.75
28-33 ปี	103	25.75
34-39 ปี	78	19.5
40-45 ปี	41	10.25
46-51 ปี	33	8.25
52-57 ปี	20	5
58 ปีขึ้นไป	14	3.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารโดยจำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุ 28-33 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 อันดับที่ 2 คือ ช่วงอายุ 34-39 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 อันดับที่ 3 คือ ช่วงอายุ 16-21 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อันดับที่ 4 ช่วงอายุ 22-27 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 อันดับที่ 5 ช่วงอายุ 40-45 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 อันดับที่ 6 ช่วงอายุ 46-51 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 อันดับที่ 7 คือ 52-57 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอันดับสุดท้าย คือ ช่วงอายุ 58 ปีขึ้นไปจำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารโดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	92	23
ปริญญาตรี	288	72
สูงกว่าปริญญาตรี	20	5
รวม	400	100

จากตารางที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารโดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าวุฒิการศึกษาที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ ปริญญาตรี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และวุฒิการศึกษาที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารโดยจำแนกตามอาชีพ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัท	115	28.75
ธุรกิจส่วนตัว	59	14.75
นักเรียน/ นักศึกษา	36	9
ข้าราชการ	56	14
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	134	33.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารโดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีคะแนนมากที่สุด คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 อันดับที่ 2 ได้แก่ พนักงานบริษัท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 อันดับที่ 3 ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 อันดับที่ 4 คือ ข้าราชการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และอันดับสุดท้าย ได้แก่ นักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา)

การวิเคราะห์การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็ว-ทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ได้กำหนดเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

ตารางที่ 5 การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) โดยรวม

การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา)	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.40	0.57	พอใจมาก	1
การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	4.25	0.55	พอใจมาก	3
การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.33	0.69	พอใจมาก	2

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.84	0.41	พอใจมาก	4
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.80	0.50	พอใจมาก	5
รวม	4.12	0.54	พอใจมาก	

จากตารางที่ 5 การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) โดยรวมด้านที่มีค่ามากที่สุด คือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 มีค่าระดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 2 คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 มีค่าระดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับ ที่ 3 คือ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีค่าระดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 4 คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีค่าระดับความพึงพอใจมากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีค่าระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยภาพรวมการจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีค่าระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 28-33 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ความพึงพอใจในการจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) ภาพภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา คือ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ

การจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ มีการดูแลผู้โดยสารตั้งแต่ขั้นตอนแรกในการเข้ามาใช้บริการจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ในการเดินทางออกจากสนามบิน รองลงมา คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้โดยสารแต่ละรายที่มาใช้บริการ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้โดยสาร มีระบบในการทำงานทันสมัย และอัปเดตข้อมูลในการให้บริการ คำนึงกับการบริการที่จะได้รับ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ มีการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง พนักงานมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงในการทำงาน รองลงมา คือ ช่องทางการลำเลียงผู้โดยสารขาขึ้น-ขาลงอากาศยานมีหลายช่องทาง สะดวก รวดเร็ว และไม่ติดขัด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่

ภายในอาคารผู้โดยสารมีการบริการอื่นๆ ที่อำนวยความสะดวก สามารถเปิดได้ตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ร้านอาหาร ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส รองลงมา คือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ กับผู้โดยสาร เช่น จำนวนที่นั่งเวลารอขึ้นเครื่องบิน แสงสว่างภายในอาคาร และพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการกับผู้โดยสาร มีความเหมาะสมไม่เข้าจนเกินไป ด้านการให้บริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย ทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการบริการที่จะได้รับ รองลงมา คือ มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้โดยสาร และการให้บริการกับผู้โดยสารเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ รองลงมา คือ วัสดุ อุปกรณ์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการกับผู้โดยสารมีความทันสมัย ด้านเทคโนโลยีเพียงพอ

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่เกินกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลักที่กล่าวว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) ที่แตกต่างกัน และรองรับสมมติฐานรองที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 55 มากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 45 ส่วนใหญ่มีอายุ 28-33 ปี คิดเป็น ร้อยละ 25.75 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72 และส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.50 โดยผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (Tirapiromchai, 2013) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ด้านความคาดหวังของลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะมีความสอดคล้องกันในบางส่วน ได้แก่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และก็มีบางส่วนขัดแย้งกัน

จากผลการศึกษาข้อมูลคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) จากกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจมาก เนื่องจากระบบของสนามบินเป็นไปตามมาตรฐานสากลและมาตรฐานตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอต่อการใช้งาน และเป็นสนามบินนานาชาติที่ไม่ค่อยวุ่นวายและมีผู้โดยสารไม่หนาแน่น เหมือนสนามบินนานาชาติแห่งอื่น ๆ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัย ของ (Napharaphapakorn, 2018) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการร้านค้าภายในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการร้านค้าภายในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย โดยภาพรวมผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการร้านค้าภายในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (Kankaew, 2015) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการท่าอากาศยานจากมุมมองของผู้โดยสาร กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยในการบริการจาก 35 ข้อ มีเพียงบางปัจจัยเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีที่จอดรถไว้บริการ ความคุ้มค่า ของราคา ที่จอดรถ และการมีห้องรับรองไว้คอยบริการ สำหรับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ท่าอากาศยานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

จากการศึกษาการจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) เพื่อให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้โดยสาร โดยรวมมีค่าระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากทางสนามบินมีการดูแลผู้โดยสารตั้งแต่ขั้นตอนแรกในการเข้ามาใช้บริการจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ในการเดินทางออกจากสนามบิน พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้โดยสารแต่ละรายที่มาใช้บริการ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้โดยสาร มีระบบในการทำงานทันสมัย และอัปเดตข้อมูลในการให้บริการคุ้มค่ากับการบริการที่จะได้รับ มีการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง พนักงานมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงในการทำงาน ช่องทางการลำเลียงผู้โดยสารขาขึ้น-ขาลง อากาศภายในหลายช่องทาง สะดวก รวดเร็ว และไม่ติดขัด ภายในอาคารผู้โดยสารมีการบริการอื่นๆ ที่อำนวยความสะดวก สามารถเปิดได้ตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ร้านอาหาร ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (Puacharoen, 2018) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย ผลการศึกษาพบว่า ท่าอากาศยานมีบริบทของการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการคือ ลานจอดรถ ป้ายบอกทาง ร้านอาหาร ห้องสุขา ที่นั่งพักคอย ฝ่ายรักษาความปลอดภัย จุดเช็คอิน จุดตรวจร่างกาย จุดบริการโทรศัพท์สาธารณะ ข้อมูลตารางการบิน จุดรับสัมภาระ จุดบริการรถแท็กซี่ ซึ่งในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ขึ้นอยู่กับงบประมาณที่ได้รับในแต่ละปีการเพิ่มขึ้นของผู้โดยสารและ

นโยบายอื่น ๆ ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา (ระยอง-พัทยา) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่เกินกว่า 0.05 โดยผลการศึกษาใน ครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (Sakda, 2016) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้น ธุรกิจ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทุกด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้างต้นนี้ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธ และวัตถุอันตราย สำหรับจุดตรวจค้นก่อนเข้าอาคาร และจุดตรวจค้นห้องผู้โดยสารขาออก สำหรับช่วงที่มีผู้โดยสารคับคั่ง หรือช่วงเทศกาลต่าง ๆ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรเพิ่มทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาที่ 3) ให้มากขึ้น เนื่องจากเข้าสู่กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จำเป็นต้องศึกษาเพื่อสื่อสารให้ได้อย่างเข้าใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มจำนวนร้านค้า ร้านอาหาร ให้เพียงพอต่อความ ต้องการของผู้โดยสาร
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรหามาตรการปรับปรุงการให้บริการ มีการประกาศข่าวสารและข้อมูลรายละเอียดให้แก่ผู้รับบริการให้มีความรวดเร็ว และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรรณภัทร กันแก้ว. (2558). **คุณภาพการบริการท่าอากาศยานจากมุมมองของผู้โดยสาร กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุปรียา ฌัทรปภากร. (2561). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการร้านค้าภายในท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พีรันธร พัวเจริญ. (2561). **แนวทางการพัฒนาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย**. การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ), คณะการจัดการการท่องเที่ยว, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภรณ์พักตรา ศักดา. (2553). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการบิน, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วรารัตน์ ธีระภิมัยไชย. (2556). **ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธนากร ตรีนภูมิ. (2560). **การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศ**. กรณีศึกษา: สายการบินไทยไลอ้อนแอร์. หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- Chantraprayoon, O. (2017). **Local community participatory learning with a nature interpretation system: A case study in Ban Pong, Sansai district, Chiang Mai, Thailand**. Kasetsart Journal of Social Sciences 38 (2017) 181-185
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychology testing (3rd ed.)**. New York: Harpen & Row Publisher.
- Eastern Economic Corridor. (2019). **High speed rail connecting 3 airports**. Retrieved December 22, 2022, from https://www.eeco.or.th/th/high_speed_rail_connecting_3_airports.
- Naewna. (2019). **Future trends of the world's aviation industry**. Retrieved December 22, 2022, from <https://www.naewna.com/business/467341>.
- Traffic Statistics. (2022). **Traffic Statistics**. Retrieved December 22, 2022, from <https://www.utapao.com/corporate/th/about-us/traffic-statistics>

U-Tapao Rayong Pattaya International Airport. (2019). **Development Plan**. Retrieved December 24, 2022, from <https://www.utapao.com/apps/utpdevplan.php>.

Yamane Taro. (1970). Statistics: **An Introductory Analysis**. Tokyo: Harper International Edition