

แนวทางการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองสู่การยกระดับคุณภาพการบริการ

ในท่าอากาศยานเมืองรอง เขตจังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย

Secondary Airport Management Guidelines to Service Quality Elevation of Secondary Airport in the Southern Provinces, Thailand

♦ บุญวัฒน์ ศรีขวัญ

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Boonnawat Srikhwan

Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development

Administration, E-mail: Boonnawat.s@hotmail.com

♦ วรริชิตา บุญญาณเมธาพร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Watsida Boonyanmethaporn

Assistant Professor, D.HTM, Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration, E-mail: wora-gstmnida@hotmail.com

Received: September 5, 2019 ; Revised: September 20, 2019 ; Accepted: September 23, 2019

Abstract

The purposes of the study include: 1) to study administrative factors in secondary airport; 2) to investigate administrative factors which lead to the standard services in secondary airport; 3) to provide the methods to develop service administration in secondary airport of southern region of Thailand to meet the standard. The data were obtained from 402 subjects in secondary airport of Southern Thailand through Rule of Three of Arithmetic: Statistical Analysis, Exploratory Factor Analysis and Multiple Regression Analysis. The finding of the study showed that the administration of the secondary airport contains 6 main factors: security factor, facility factor, verification factor, operation factor, transportation factor and human-resources factor. It was also found that the influences which may develop the standard of service in secondary airport include operation factor and human-resources factor. The methods can be divided into 2 ways: 1) the development in operation of secondary airport, 2) the development in the potential of employees. The result of the study can be beneficial in policy, administration and academic for airline

industry and secondary airport in Thailand. Furthermore, it can be applied to the operation in secondary airport to meet the highest standard of services in the future.

Keywords: Airport Management, Service Quality, Secondary Airport, Southern Provinces

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการท่าอากาศยานเมืองรอง 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัยการจัดการท่าอากาศยานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองสู่การยกระดับคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง เขตจังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานเมืองรองในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย จำนวน 402 คน ซึ่งมาจากการคำนวณโดยใช้วิธีการคำนวณบัญญัติไตรยางศ์ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจและการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการจัดการท่าอากาศยานเมืองรอง ประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ คือ ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัย ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านการตรวจสอบ ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านระบบขนส่งสาธารณะ และปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรและพนักงาน ในส่วนของผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองที่มีผลต่อคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง ประกอบด้วยปัจจัย 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการการดำเนินงาน และปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรและพนักงาน จึงสามารถนำเสนอแนวทางการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองสู่การยกระดับคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง เขตจังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย เป็น 2 แนวทางสำคัญ ได้แก่ แนวทางที่ 1 การยกระดับการจัดการการดำเนินงานในท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพ และแนวทางที่ 2 การมุ่งเน้นการบริหารจัดการศักยภาพของบุคลากรและพนักงานให้มีประสิทธิภาพ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถเป็นประโยชน์ได้ทั้งเชิงนโยบาย เชิงการจัดการ และเชิงวิชาการ ให้กับอุตสาหกรรมการบินและท่าอากาศยานเมืองรองของไทย รวมไปถึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดการคุณภาพท่าอากาศยานเมืองรองได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในอนาคต

คำสำคัญ : การจัดการท่าอากาศยาน คุณภาพการบริการ ท่าอากาศยานเมืองรอง จังหวัดภาคใต้

บทนำ

ท่าอากาศยานถือว่าเป็นองค์การหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ และยังมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกิจการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย (Phonphibun, M., 2013) ทั้งนี้การบริหารจัดการท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดก็มีความสำคัญ อาทิ การบริหารจัดการระบบความปลอดภัย (Safety Management System) การบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ (Human Management) และการบริหารจัดการภัยคุกคามและข้อผิดพลาด (Threat and Error Management)

ทั้งภายในและภายนอกท่าอากาศยาน (Roohollah, K., 2017) เป็นต้น โดยการจัดการเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญที่สามารถช่วยส่งเสริมคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานที่จำเป็นต้องมี (Must-be Quality) โดยจำเป็นต้องมีอยู่ในบริการหรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับโดยไม่จำเป็นต้องเรียกร้อง รวมถึงการบริการที่ประทับใจ (Attractive Quality) บางครั้งผู้ให้บริการไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับ แต่ถ้าองค์กรหรือท่าอากาศยานสามารถที่จะออกแบบการจัดการภายในท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างคุณภาพการบริการนี้ได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจนกลายเป็นความประทับใจ และนำไปสู่การใช้บริการเพิ่มขึ้นได้ (Vongtharawat, M., 2017) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการในท่าอากาศยานสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้บริการสูง และกลับมาใช้บริการอีก ท่าอากาศยานจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการและบริการในท่าอากาศยานให้มีคุณภาพและเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้โดยสารควบคู่กันไป เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าท่าอากาศยานขนาดใหญ่ของประเทศ (Raksakaew, P., & Monpanthong, P., 2019) ให้ความสำคัญ และเร่งยกระดับคุณภาพการบริการ ผ่านการพัฒนาการจัดการเพื่อการรองรับผู้ใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและผู้โดยสาร เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาใช้บริการมากขึ้น

นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานขนาดใหญ่ส่วนใหญ่ (Phonphibun, M., 2013) ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานในภาพรวม ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเป็นรูปธรรม (Phuvaphatchaikit, W., 2016) ซึ่งในท่าอากาศยานขนาดใหญ่ของประเทศหลายท่าอากาศยานก็สามารถตอบโจทย์และเป้าหมายการยกระดับคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเหล่านี้ไปพอสมควร และได้ผลตอบรับและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี (Kitrungruang, C., 2010) การบริการในท่าอากาศยานยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และเป็นปัจจัยให้กลับมาเที่ยวซ้ำ (Division of Economy Tourism and Sport., 2017)

ดังนั้น จะเป็นโอกาสทางการแข่งขันที่สำคัญของท่าอากาศยานเมืองรองของประเทศไทยเป็นอย่างมาก (Phromphong, C., 2015) หากหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่กำกับดูแลท่าอากาศยาน รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการจัดการในท่าอากาศยานขนาดเล็กให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยว ยกระดับการบริการ และส่งเสริมความพึงพอใจด้านการบริการให้ผู้ใช้บริการเดินทางเข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น (Raksakaew, P., & Monpanthong, P., 2019) เพื่อเป็นโอกาสสำคัญของท่าอากาศยานเมืองรอง ซึ่งถือได้ว่าเป็นท่าอากาศยานขนาดเล็ก ให้สามารถพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการเทียบเท่าท่าอากาศยานขนาดกลางหรือขนาดใหญ่ได้ และสามารถรองรับการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในเมืองรองตามนโยบายของรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดผลกระทบจากความไม่พร้อมในการรองรับของท่าอากาศยานเมืองรองในอนาคต

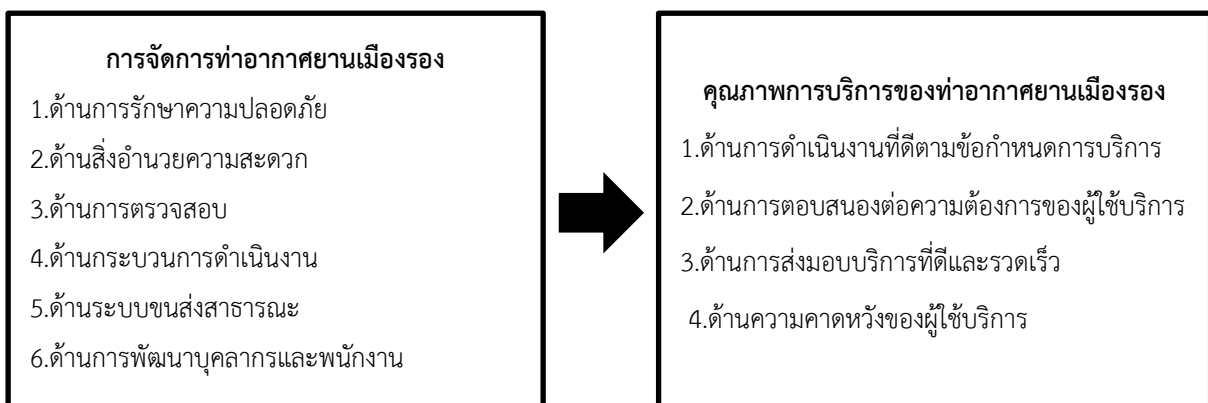
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการท่าอากาศยานเมืองรอง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองที่มีผลต่อคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองสู่การยกระดับคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง เขตจังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ท่าอากาศยานเมืองรองภาคใต้ของประเทศไทย ได้แก่ ท่าอากาศยานระนอง ท่าอากาศยานตรัง และท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ท่าอากาศยานในพื้นที่เมืองรอง การจัดการท่าอากาศยานเมืองรอง คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานเมืองรอง
3. ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเมืองรองในภูมิภาคภาคใต้ของประเทศไทย ได้แก่ ท่าอากาศยานระนอง ท่าอากาศยานตรัง และท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช

กรอบแนวคิด



สมมติฐานการวิจัย

1. การรักษาความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง
2. สิ่งอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง
3. การตรวจสอบมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง
4. กระบวนการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง
5. ระบบขนส่งสาธารณะมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง
6. บุคลากรและพนักงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง

นิยามศัพท์

1. การจัดการท่าอากาศยานเมืองรอง หมายถึง การจัดการหรือความสามารถของท่าอากาศยานในเมืองรองที่ควรรองตามนโยบายของรัฐบาล ที่มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยและกฎระเบียบที่รัดกุม มีบุคลากรและพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย มีระบบขนส่งสาธารณะที่ดี มีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร และผู้ให้บริการหรือผู้โดยสารสามารถเข้าถึงท่าอากาศยานได้อย่างรวดเร็วและใช้เวลาไม่นาน

2. คุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน (Airport Service Quality) หมายถึง คุณภาพหรือองค์ประกอบที่สามารถมีการดำเนินงานที่ดี เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนด และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ รวมไปถึงต้องเป็นการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศ รวดเร็ว ฉับไว ตรงตามความความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

3. ท่าอากาศยานเมืองรอง หมายถึง ท่าอากาศยานในกำกับของกรมท่าอากาศยาน ที่มีขนาดและคุณลักษณะใกล้เคียงกัน และมีพื้นที่ตั้งอยู่จังหวัดท่องเที่ยวเมืองรองตามนโยบายของรัฐบาล ได้แก่ ท่าอากาศยานระนอง ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช และท่าอากาศยานตรัง ซึ่งใช้เกณฑ์ในการคัดเลือก ได้แก่ หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ จำนวนเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน ความสามารถในการรองรับของอาคารผู้โดยสาร ให้บริการเฉพาะ Domestic Flights และเป็นจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวเมืองรองตามนโยบายของรัฐบาล เป็นต้น

4. เมืองรอง หมายถึง เมืองที่ได้รับการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยรัฐบาล ผ่านกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวต่าง ๆ และเป็นเมืองที่ไม่ได้เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก หรือยังมีนักท่องเที่ยวเข้าไปไม่มากนัก มีการกระจายรายได้ถึงชุมชนท้องถิ่น โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาความเป็นเมืองรอง (Sethasakdasiri, S., 2018) คือ เมืองดังกล่าวต้องมีนักท่องเที่ยวเข้าไปเที่ยวไม่ถึง 6 ล้านคนต่อปี

การทบทวนวรรณกรรม

ท่าอากาศยานในพื้นที่เมืองรอง

ท่าอากาศยานเมืองรอง หมายถึง ท่าอากาศยานในกำกับของกรมท่าอากาศยาน ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดเมืองรองตามการจำแนกการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ท่าอากาศยานเมืองรองในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย โดยจังหวัดเมืองรองตามการแบ่งของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในพื้นที่ภาคใต้ที่มีท่าอากาศยานให้บริการอยู่ ประกอบด้วย 6 จังหวัด คือ จังหวัดชุมพร จังหวัดตรัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี จังหวัดระนอง เป็นต้น (Department of Airports, 2019) โดยการวิจัยครั้งนี้มีท่าอากาศยานที่ผ่านเกณฑ์คัดเลือกเป็นท่าอากาศยานที่ใช้เป็นกรณีศึกษา ทั้งสิ้น 3 ท่าอากาศยาน ได้แก่

1. ท่าอากาศยานระนอง ตั้งอยู่ เลขที่ 91 หมู่ 3 ตำบลราชกรุ อำเภอมือง จังหวัดระนอง มีทางหลวงหมายเลข 4 (เพชรเกษม) หลักกิโลเมตรที่ 634-636 ห่างจากตัวเมืองระนอง ประมาณ 25 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 2,386 ไร่ มีเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานทั้งสิ้น 33 คน ขนาดความจุของอาคารผู้โดยสาร 300 คน/ชั่วโมง มีเที่ยวบินมากกว่า 1000 เที่ยวบินต่อปี มีจำนวนผู้โดยสารมากกว่า 1 แสนคนต่อปี ปัจจุบันมี 2 สายการบินให้บริการคือ สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ โดยมีจำนวนเที่ยวบินสายการบินละ 2 เที่ยวบินต่อวัน (Department of Airports, 2019)

2. ท่าอากาศยานตรัง ตั้งอยู่ เลขที่ 170 หมู่ที่ 12 ถนนตรัง - ปะเหลียน ตำบลโคกหล่อ อำเภอมือง จังหวัดตรัง ห่างจากตัวเมืองประมาณ 7 กิโลเมตร มีพื้นที่ใช้สอย 3,000 ตารางเมตร สามารถรองรับผู้โดยสารได้ 300 คนต่อชั่วโมง สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารได้สูงสุด 3,600 คนต่อวัน มีช่องทางขึ้นเครื่องบิน 1 ช่องทาง และหลุมจอดเครื่องบิน 4 หลุมจอด มีพื้นที่ลานจอดเครื่องบิน 7,800 ตารางเมตร มีความยาวรันเวย์ 2,100 เมตร กว้าง 45 เมตร ปัจจุบันมี 3 สายการบินให้บริการคือ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสายการบินนกแอร์ รวม 12 เที่ยวบินต่อวัน (Department of Airports, 2019)

3. ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช ตั้งอยู่ เลขที่ 598 หมู่ที่ ตำบลปากพูน อำเภอมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ห่างจากตัวเมืองนครศรีธรรมราชไปทางทิศเหนือ ประมาณ 14 กิโลเมตร ความจุอาคารผู้โดยสาร เข้า 188 คนต่อชั่วโมง และขาออก 125 คนต่อชั่วโมง มีเนื้อที่ประมาณ 1,814 ไร่ มีสายการบินที่เปิดให้บริการทั้งสิ้น 5 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินไทยสมายล์ สายการบินเวียดเจ็ทแอร์ และสายการบินนกแอร์ (Department of Airports, 2019)

การจัดการท่าอากาศยานเมืองรอง

การจัดการของท่าอากาศยานขนาดเล็ก (Romig, S., 2015) กล่าวว่า การจัดการของท่าอากาศยานขนาดเล็กหรือท่าอากาศยานเมืองรองจำเป็นต้องคำนึงถึง การจัดการกิจกรรมภายในท่าอากาศยาน (Activity at the Airport) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการหรือผู้โดยสารเดินทางเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง นอกจากนี้การจัดการความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน (Airport Security) ก็เป็นปัจจัยสำคัญในการเดินทางทางอากาศและเป็นสิ่งสำคัญในการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารในท่าอากาศยานเมืองรอง โดยผ่านเครื่องมือหรือบุคลากรผู้ให้บริการในท่าอากาศยาน (Staff in the Airport) ซึ่งถือได้ว่าบุคลากรมีส่วนสำคัญในการควบคุมและดูแลความเรียบร้อยภายในท่าอากาศยานเมืองรอง รวมไปถึงการให้บริการและช่วยเหลือผู้ใช้บริการหรือผู้โดยสาร โดยพนักงานเหล่านั้นต้องได้รับการฝึกอบรมและการทดสอบ (Training Operation and Testing) ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพของท่าอากาศยานเมืองรอง (Romig, S., 2015) โดยจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการฝึกอบรมและทดสอบระบบให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ รวมไปถึงต้องอบรมและฝึกฝนพนักงานในการตอบสนองต่อระบบเหล่านี้เป็นอย่างดี เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินพนักงานจะได้รับมือและช่วยเหลือผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการท่าอากาศยานได้อย่างทันถ่วงที และปัจจัยของระบบขนส่งสาธารณะ (Transportation) ก็เป็นสิ่งท้าทายเป็นอย่างมากของท่าอากาศยานในการให้บริการ

ของผู้โดยสารหรือนักท่องเที่ยว ซึ่งระบบขนส่งสาธารณะมีส่วนสำคัญในการเลือกใช้บริการท่าอากาศยานเมืองรอง

นอกจากนี้ (Read, T., 2017) กล่าวเพิ่มเติมว่า ท่าอากาศยานเมืองรองจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพของท่าอากาศยานเมืองรองไว้ โดยสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องดูเป็นเรื่องแรกในการประกอบกิจการท่าอากาศยานเมืองรอง คือ การให้บริการของสายการบินที่ได้รับความนิยม หรือความไว้วางใจจากผู้โดยสาร ก็จะเป็นส่วนสำคัญในการเลือกใช้บริการท่าอากาศยานไปด้วย สุดท้ายหากท่าอากาศยานเมืองรองสามารถมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่นและชุมชนใกล้เคียงท่าอากาศยานเมืองรองได้ ก็จะเป็นส่วนสำคัญให้ท่าอากาศยานเมืองรองสามารถพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว และสามารถออกแบบระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพได้มากขึ้นขึ้นจากการให้ความร่วมมือของคนในชุมชนใกล้เคียงท่าอากาศยานเมืองรองเหล่านั้น เป็นต้น

คุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง

คุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง (Danthamrongkun, W., 2005) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการของท่าอากาศยานที่เป็นเลิศ ที่จะสามารถช่วยพัฒนาคุณภาพการบริการภายในท่าอากาศยานเพื่อให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยต้องมุ่งเน้นการสร้างที่น่าเชื่อถือให้แก่ผู้ใช้บริการ มุ่งเน้นการสร้างการให้บริการที่รวดเร็ว และมุ่งเน้นการให้บริการผู้ใช้บริการด้วยความเอาใจใส่อย่างจริงจัง ด้วยการผ่านการแสดงออกที่ดี สุภาพ นอบน้อม ในขณะที่พนักงานจะต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูลและช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการที่ดีผ่านตัวพนักงาน

นอกจากนี้ จะต้องเตรียมความพร้อมที่จะรับมือและตอบสนองต่ออารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลา (Suwanphongsai, R., 2015) และพนักงานจะต้องสามารถจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ผ่านเทคนิคการบริการอย่างมืออาชีพ พัฒนาและเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการอารมณ์ของพนักงาน ให้สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดเพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศแห่งความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งพยายามเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการให้ดีที่สุด (Panpram, K., 2016) ปฏิบัติกับผู้ใช้บริการทุกคนเหมือนเป็นคนพิเศษ มีไหวพริบบริภาษ พยายามแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงความจริงใจ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง และให้บริการลูกค้าด้วยความแตกต่างและประทับใจ และมีการบริหารจัดการในการใช้ความรู้ความสามารถในการลดขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อความรวดเร็วไม่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกใช้เวลาเกินความจำเป็น และมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณคือคนสำคัญ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ มีลักษณะการดำเนินงานวิจัยที่เป็นระบบ และสามารถศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ได้ ดังนั้นผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในวงกว้างต่อไป (Naiyaphat, O., 2008) โดยการศึกษาเป็นการเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเมืองรอง ซึ่งจำนวนกลุ่ม

ตัวอย่างได้มาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Naiyaphat, O., 2008) ได้แก่ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนของประชากรและกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 0.05 ระดับความเชื่อมั่น 95% (Cochran, 2007) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) เพื่อคัดเลือกท่าอากาศยานเมืองรองภาคใต้ที่ใช้เป็นกรณีศึกษา และใช้วิธีการคำนวณบัญญัติไตรยางศ์ (Wanitchbancha, K., 2016) จากจำนวนผู้ให้บริการในท่าอากาศยานกรณีศึกษาโดยใช้สูตรการกระจายสัดส่วน (Pura Kham, N. 1974) เพื่อกำหนดจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ดังนั้นจึงสามารถระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้ทั้งสิ้น 402 คน โดยแบ่งเป็นท่าอากาศยานระนอง จำนวน 20 คน ท่าอากาศยานตรัง จำนวน 133 คน และท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช จำนวน 249 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีเวลาน้อยในการตอบแบบสอบถาม จึงให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำตามความสนใจ (Kanchanawasri, S., 2012) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป ด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และการวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีการกำหนดข้อคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมและให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปทดสอบหาค่าความตรงเนื้อหา (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญในด้านอุตสาหกรรมการบิน การท่องเที่ยวและการบริการ โดยใช้การตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of item-Objective Concurrence: IOC) ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามมีค่า Validity อยู่ที่ 0.7 - 1 จึงถือว่าเครื่องมือมีค่า Validity สูงสามารถนำไปใช้ได้ จากนั้นผู้วิจัยนำเครื่องมือไปทดลองเก็บข้อมูล Pilot test กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 100 ชุด และนำไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach พบว่า แบบสอบถามมีค่า Reliability = 0.989 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.71 - 1.00 จึงถือว่าแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นสูงตามเกณฑ์ (Brown, J. D., 2002) และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.4 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.4 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.9 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 72.6 รายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 10,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.4 และช่วงเวลาในการเดินทางระหว่าง 09.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.1 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการท่าอากาศยานเมืองรอง

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) พบว่า ค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) เท่ากับ 0.895 และมีค่า Bartlett's Test of Sphericity: Chi-square 4869.365, df 351, sig. 0.000 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ลำดับถัดไป ทั้งนี้การสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis: PCA) มีค่า Eigenvalue มากกว่า 1 ด้วยการหมุนแกนวิธี Varimax แบ่ง

ออกเป็น 6 องค์ประกอบ 27 ตัวแปร 1 ตัวแปรที่โดนตัดออก คือ ความเพียงพอของระบบขนส่งที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยาน เนื่องจากมีค่าน้ำหนักน้อยกว่า 0.5 (Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S., 2013) นอกจากนี้ตารางที่ 2 แสดงผลการสกัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาท่าอากาศยานเมืองรองอย่างยั่งยืนด้วย EFA นั้นค่า Reliability โดยรวมเท่ากับ 0.909 ถือได้ว่าตัวแปรที่สกัดได้มีคุณภาพและมีความเชื่อมั่นสูงตามเกณฑ์ (Srisuk, K., 2009) และแต่ละองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.790-0.852 ซึ่งมีค่าน้ำหนักตัวแปรของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้ ด้านการรักษาความปลอดภัย มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ 0.726-0.785 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ 0.565-0.714 ด้านการตรวจสอบ มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ 0.506-0.758 ด้านดำเนินงาน มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ 0.695-0.841 ด้านระบบขนส่งสาธารณะ มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ 0.514-0.694 และด้านผู้ให้บริการ มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ 0.625-0.721

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการท่าอากาศยานเมืองรอง

	ปัจจัย	น้ำหนักองค์ประกอบ
การรักษาความปลอดภัย	การปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านความปลอดภัยของท่าอากาศยาน	.785
	การรักษามาตรฐานด้านความปลอดภัยในระดับสากลของท่าอากาศยาน	.755
	การใช้เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน	.753
	การป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นของท่าอากาศยาน	.726
สิ่งอำนวยความสะดวก	สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษในท่าอากาศยาน	.714
	สิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและใช้งานได้ดีเป็นอย่างดี	.647
	การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกรูปแบบใหม่ในท่าอากาศยาน	.624
	สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้งานง่าย	.622
	ระยะทางจากตัวเมืองในการเข้าถึงท่าอากาศยาน	.565
การตรวจสอบ	การตรวจสอบบุคคลก่อนเข้าอาคารผู้โดยสารของท่าอากาศยาน	.758
	การตรวจสอบสัมภาระของท่าอากาศยาน	.740
	การตรวจเช็คยานพาหนะก่อนเข้าท่าอากาศยาน	.710
	การควบคุม และระงับเหตุที่ไม่คาดคิดของท่าอากาศยาน	.638
	จำนวนของผู้ให้บริการในท่าอากาศยาน	.506
กระบวนการดำเนินงาน	ประเภทของระบบขนส่งสาธารณะในการเข้าถึงท่าอากาศยาน	.841
	การดำเนินงานที่มีความรวดเร็วของท่าอากาศยาน	.827

ปัจจัย		น้ำหนักองค์ประกอบ
	กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานอย่างมีระบบของท่าอากาศยาน	.731
	ระยะเวลาจากตัวเมืองในการเข้าถึงท่าอากาศยาน	.695
ระบบขนส่งสาธารณะ	ความสะดวกสบายของจุดรับ-ส่งขนส่งสาธารณะในท่าอากาศยาน	.694
	ตารางเดินรถที่แน่นอนของระบบขนส่งสาธารณะในท่าอากาศยาน	.654
	สภาพของยานพาหนะของระบบขนส่งที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยาน	.638
	ราคาค่าโดยสารของระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยาน	.537
	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน	.514
การพัฒนาบุคลากรและพนักงาน	การฝึกอบรมและทดสอบผู้ให้บริการให้มีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ	.721
	การควบคุม ช่วยเหลือและการดูแลจากผู้ให้บริการในท่าอากาศยาน	.718
	การบริการที่ดีและรวดเร็วของผู้ให้บริการในท่าอากาศยาน	.716
	ทักษะ ความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการในท่าอากาศยาน	.625

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองที่มีผลต่อคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง

จากการใช้การวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณ สามารถอธิบายรายละเอียดผลของการวิเคราะห์อิทธิพลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัย เมื่อพิจารณาจากค่า F – Statistic มีค่าเท่ากับ 33.455 และค่า $\beta = .067$ ค่า $t = 1.243$ และค่า Sig. = .215 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า การรักษาความปลอดภัยไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานเมืองรองอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดย $R = .580$, $R^2 = .327$, $F = 33.455$, $P \text{ Value} > 0.05$ ดังนั้นสมมติฐานที่ 1 จึงไม่ได้รับการยอมรับ

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาจากค่า F – Statistic มีค่าเท่ากับ 33.455 และค่า $\beta = .058$ ค่า $t = 1.028$ และค่า Sig. = .304 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า สิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานเมืองรองอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดย $R = .580$, $R^2 = .327$, $F = 33.455$, $P \text{ Value} > 0.05$ ดังนั้นสมมติฐานที่ 2 จึงไม่ได้รับการยอมรับ

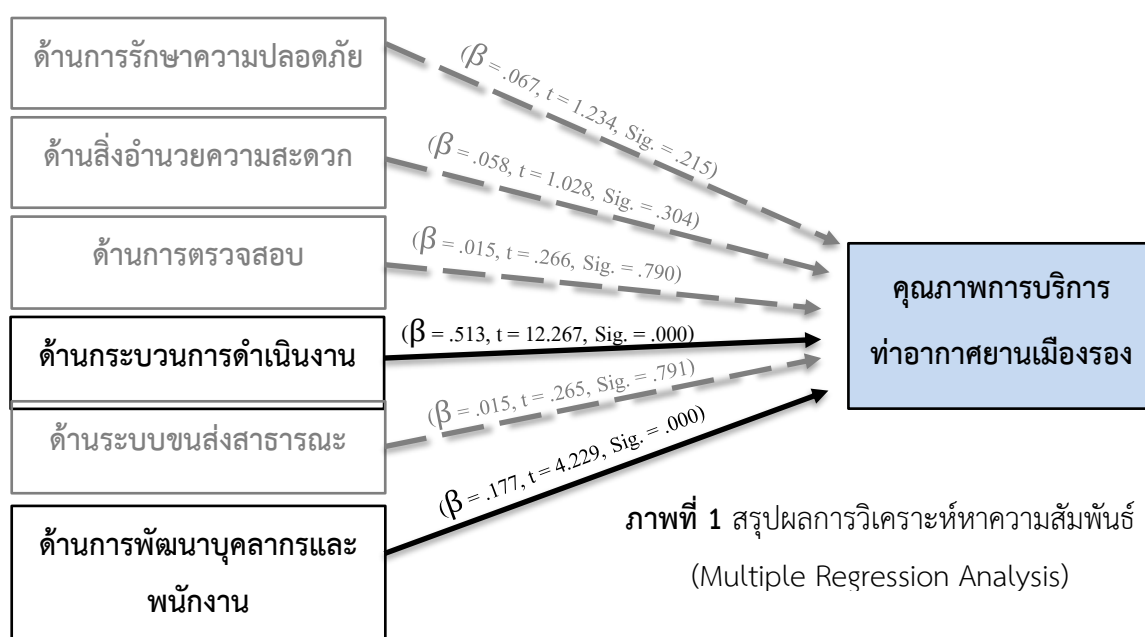
ปัจจัยด้านการตรวจสอบ เมื่อพิจารณาจากค่า F – Statistic มีค่าเท่ากับ 33.455 และค่า $\beta = .015$ ค่า $t = .266$ และค่า Sig. = .790 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า การตรวจสอบไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพ

การบริการท่าอากาศยานเมืองรองอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดย $R = .580$, $R^2 = .327$, $F = 33.455$, $P \text{ Value} > 0.05$ ดังนั้นสมมติฐานที่ 3 จึงไม่ได้รับการยอมรับ

ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงาน เมื่อพิจารณาจากค่า F – Statistic มีค่าเท่ากับ 98.315 และค่า $\beta = .513$ ค่า $t = 12.267$ และค่า $\text{Sig.} = .000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กระบวนการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานเมืองรองอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดย $R = .575$, $R^2 = .327$, $F = 98.315$, $P \text{ Value} < 0.05$ ดังนั้นสมมติฐานที่ 4 จึงได้รับการยอมรับ

ปัจจัยด้านระบบขนส่งสาธารณะ เมื่อพิจารณาจากค่า F – Statistic มีค่าเท่ากับ 33.455 และค่า $\beta = .015$ ค่า $t = .265$ และค่า $\text{Sig.} = .791$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ระบบขนส่งสาธารณะไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานเมืองรองอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดย $R = .580$, $R^2 = .327$, $F = 33.455$, $P \text{ Value} > 0.05$ ดังนั้นสมมติฐานที่ 5 จึงไม่ได้รับการยอมรับ

ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรและพนักงาน เมื่อพิจารณาจากค่า F – Statistic มีค่าเท่ากับ 98.315 และค่า $\beta = .177$ ค่า $t = 4.229$ และค่า $\text{Sig.} = .000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า การพัฒนาบุคลากรและพนักงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานเมืองรองอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดย $R = .575$, $R^2 = .327$, $F = 98.315$, $P \text{ Value} < 0.05$ ดังนั้นสมมติฐานที่ 6 จึงได้รับการยอมรับ

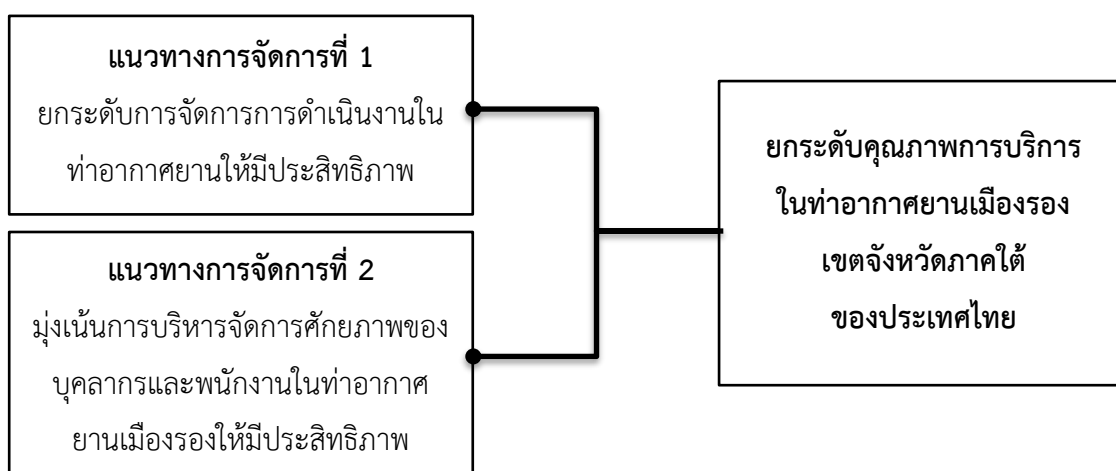


แนวทางการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองสู่การยกระดับคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง เขตจังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย

จากผลการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐาน จึงสามารถระบุเป็นแนวทางที่ต้องให้ความสำคัญได้ทั้งสิ้น 2 แนวทางสำคัญ ได้แก่

แนวทางการจัดการที่ 1 การยกระดับการจัดการดำเนินงานในท่าอากาศยานเมืองรองให้มีประสิทธิภาพ โดยท่าอากาศยานเมืองรองต้องดำเนินงานในท่าอากาศยานให้มีความรวดเร็ว กระบวนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงานต้องเป็นไปอย่างมีระบบ นอกจากนี้ท่าอากาศยานเมืองรองต้องออกแบบการดำเนินงานของระบบขนส่งสาธารณะในการเข้าถึงท่าอากาศยานให้มีความหลากหลาย ใช้เวลาน้อยในการเดินทางมายังท่าอากาศยาน ซึ่งผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Fernandes & Pacheco, 2010 โดยพบว่า การจัดการคุณภาพการดำเนินงานภายในท่าอากาศยานต่าง ๆ ต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีขั้นตอนในการดำเนินงานน้อยที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถมีเวลาในการทำธุระส่วนตัวได้ และการศึกษาของ มุขสุตา พูลสวัสดิ์ และ ใบเฟิร์น วงษ์บัวงาม, 2556 พบว่า สภาพการณ์คมนาคมในการเดินทางไปสู่แหล่งท่องเที่ยว ต้องมีความพร้อมและสะดวกสบาย เหมาะกับการเดินทางท่องเที่ยวและเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

แนวทางการจัดการที่ 2 การมุ่งเน้นการบริหารจัดการศักยภาพของบุคลากรและพนักงานในท่าอากาศยานเมืองรองให้มีประสิทธิภาพ โดยต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถในการฝึกอบรมและทดสอบพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ให้พนักงานสามารถควบคุม ช่วยเหลือ และดูแลผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่ดีในท่าอากาศยานเมืองรองได้อย่างรวดเร็ว เพื่อกองการบริการที่เป็นมาตรฐานเดิมไว้ และยกระดับการบริการใหม่ ๆ ในท่าอากาศยานเมืองรองมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญฐิณี พรภัทรประเสริฐ และอภิธา นามแสง, 2559 พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีระดับคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับต่ำสุด ท่าอากาศยานจึงต้องมองหาแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการที่ดีมากขึ้น และการศึกษาของ ภัทรธนกัลย์ เตียไพบูลย์, 2557 พบว่า การฝึกอบรมบุคลากร หรือ Training Staff ท่าอากาศยานต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรของท่าอากาศยานให้มีความรู้และความเข้าใจในการพัฒนาท่าอากาศยานอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นการช่วยในการยกระดับการบริการในท่าอากาศยานให้ดีขึ้น และสามารถรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวจากเมืองหลักได้มากยิ่งขึ้นในอนาคต ดังนั้น แนวทางการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองสู่การยกระดับคุณภาพการบริการเพื่อรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวในเมืองท่องเที่ยวรอง เขตจังหวัดภาคใต้ จากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แนวทางการจัดการท่าอากาศยานเมืองรองสู่การยกระดับคุณภาพการบริการใน
ท่าอากาศยานเมืองรอง เขตจังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย

อภิปรายผล

การจัดการท่าอากาศยานเมืองรองเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง เขตจังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย ซึ่งการบริการในท่าอากาศยานเมืองรองเป็นส่วนหนึ่งที่ผู้โดยสารคาดหวังที่จะได้รับ ดังนั้นท่าอากาศยานเมืองรอง ต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการดำเนินงานในท่าอากาศยานเมืองรอง โดยท่าอากาศยานเมืองรองต้องดำเนินงานภายในท่าอากาศยานให้มีกระบวนการทำงาน ขั้นตอน และระบบที่มีมาตรฐาน ซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานของความเร็วในการดำเนินงาน ทั้งในส่วนของหลังม่านและหน้าม่าน โดยท่าอากาศยานต้องคำนึงและให้ความสำคัญกับออกแบบการดำเนินงานของระบบขนส่งสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและสามารถเข้าถึงท่าอากาศยานให้มีความหลากหลายช่องทาง ให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการ และใช้เวลาไม่นานในการเดินทางมายังท่าอากาศยาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ วีรพงษ์ เณลิรัตน์, 2539 ที่กล่าวว่า ท่าอากาศยานต้องมีระบบการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน จัดทำให้เป็นมาตรฐานปฏิบัติงานหลักในองค์กร และมีการทดสอบเพื่อวัดเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานในการให้บริการ และปรับปรุงมาตรฐานให้มีความทันสมัยมากขึ้นอยู่เสมอ และการศึกษาของ Fernandes and Pacheco, 2010 กล่าวเพิ่มเติมต่อว่า การจัดการคุณภาพการบริการต้องมีการดำเนินงานและการให้บริการแก่ผู้โดยสาร โดยการดำเนินงานภายในท่าอากาศยานต่าง ๆ ต้องเป็นไปอย่างราบรื่น รวดเร็ว และมีขั้นตอนในการดำเนินงานน้อยที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถมีเวลาในการทำธุระส่วนตัวได้ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของ Manchester Airport Sustainable Development Plan, 2016 ที่ระบุว่า การจะพัฒนาท่าอากาศยานให้มีคุณภาพนั้น ต้องกำหนดแผนพัฒนาที่ยั่งยืน (SDP) โดยต้องกำหนดบริบทเชิงกลยุทธ์สำหรับการพัฒนาระยะยาวของท่าอากาศยาน ซึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญปัจจัยหนึ่งก็คือ ปัจจัยด้านการเข้าถึง (Surface Access) ที่ต้องมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงการเข้าถึงของท่าอากาศยานด้วยความรวดเร็วและสะดวก ขยายและปรับปรุงบริการการขนส่งสาธารณะ เพื่อการเดินทางของผู้โดยสารได้มากยิ่งขึ้น เป็นต้น

นอกจากนี้ ท่าอากาศยานเมืองรองยังต้องมุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพและศักยภาพของบุคลากรและพนักงานภายในท่าอากาศยาน โดยต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการฝึกอบรมและทดสอบพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้คงไว้ซึ่งมาตรฐานการบริการที่เป็นสากล และเป็นไปตามรูปแบบการดำเนินงานของท่าอากาศยาน นอกจากนี้เพื่อให้พนักงานสามารถควบคุมการบริการ ช่วยเหลือ และดูแลผู้ให้บริการให้ได้รับบริการที่ดี ตรงต่อความต้องการ และเป็นไปตามความคาดหวังเมื่อเดินทางมาใช้บริการในท่าอากาศยาน และได้รับบริการที่รวดเร็ว มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน โดยการฝึกอบรมให้พนักงานสามารถใช้งานและให้คำแนะนำเทคโนโลยีในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อคงซึ่งคุณภาพการบริการที่ดีและสามารถยกระดับการบริการใหม่ ๆ ในท่าอากาศยานเมืองรองมากยิ่งขึ้นในอนาคต ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ วิทยา ดำธารงกุล, 2548 ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดีต้องมุ่งเน้นการให้บริการผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่อย่างจริงจัง ผ่านการแสดงออกที่ดี สุภาพ นอบน้อม ในขณะเดียวกันพนักงานจะต้องมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการให้ข้อมูลและช่วยเหลือผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการที่ดีผ่านตัวพนักงาน เป็นต้น และ วีรยุทธ เศรษฐเสถียร, 2560 กล่าวสนับสนุนเพิ่มเติมว่า บุคลากรหรือผู้ให้บริการในท่าอากาศยาน ถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานในท่าอากาศยานให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายหรือพันธกิจของท่าอากาศยานแต่ละท่าอากาศยานนั้น โดยบุคลากรในท่าอากาศยานต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และมีความเป็นมืออาชีพสูง และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว ซึ่งครอบคลุมไปถึงการช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเต็มใจนั่นเอง

โดยจากผลการศึกษาสามารถสังเกตเพิ่มเติมได้ว่ามีหลากหลายงานวิจัยและหลากหลายแนวคิดที่มีความแตกต่างไปจากผลการศึกษาในครั้งนี้ โดยแนวคิดของ Rooholah, 2017 ระบุว่า การจัดการการบริการในท่าอากาศยาน ต้องประกอบด้วย การจัดการระบบความปลอดภัย การจัดการด้านทุนมนุษย์ และการจัดการภัยคุกคามและข้อผิดพลาด โดยมีปัจจัยด้านเดียวที่สอดคล้องกัน คือ การจัดการด้านทุนมนุษย์ ในส่วนของปัจจัยที่แตกต่างนั้นอาจจะเป็นผลมาจากพื้นที่ตั้งของท่าอากาศยานเมืองรองที่มีความปลอดภัย หรือมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความปลอดภัยเพียงพอสอดคล้องไปกับขนาดท่าอากาศยาน เนื่องจากท่าอากาศยานเมืองรองส่วนใหญ่มีขนาดไม่ใหญ่มากนัก จึงทำให้ผู้ให้บริการในท่าอากาศยานเมืองรองไม่มีความกังวลใจเมื่อต้องเดินทางมาใช้บริการในท่าอากาศยานเมืองรองก็เป็นได้ จึงทำให้ปัจจัยด้านความปลอดภัยไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง รวมไปถึงแนวคิดของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2551 ที่กล่าวว่า การจัดการท่าอากาศยาน ต้องมีการจัดการด้านความปลอดภัย การจัดการด้านความสะดวกสบาย การจัดการด้านการดำเนินงานที่รวดเร็ว และการจัดการด้านการประหยัด ซึ่งมีเพียงปัจจัยเดียวที่มีความสอดคล้อง คือ ปัจจัยด้านการจัดการด้านการดำเนินงานที่รวดเร็ว ซึ่งอาจจะเป็นเหตุผลเดียวกับการศึกษาของ Rooholah, 2017 ในเรื่องของความปลอดภัย แต่ในส่วนของปัจจัยอื่น อาทิ การจัดการด้านความสะดวกสบาย อาจจะเป็นผลมาจากขนาดของท่าอากาศยาน จำนวนเที่ยวบิน และจำนวนผู้ให้บริการในท่าอากาศยานเมืองรอง ที่มีจำนวนไม่มากเมื่อเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานขนาดใหญ่ในพื้นที่อื่น ๆ ผู้ให้บริการจึงใช้เวลาไม่นานใน

การผ่านกระบวนการต่าง ๆ ของท่าอากาศยาน และไม่จำเป็นต้องเพื่อระยะเวลาในการเดินทางเข้าถึงท่าอากาศยานนานจนเกินไป จึงเป็นผลทำให้ไม่มีความต้องการในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานเมืองรอง จึงเป็นเหตุผลทำให้การศึกษาในครั้งนี้ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจึงไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการในท่าอากาศยานเมืองรอง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงคมนาคม กรมท่าอากาศยาน สำนักงานการบินพลเรือน และสายการบินที่ให้บริการในท่าอากาศยานเมืองรองในเขตภาคใต้ของประเทศไทย สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบาย คือ สามารถวางแผนและกำหนดนโยบายที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานเมืองรองในภาคใต้มากยิ่งขึ้น ในส่วนของประโยชน์เชิงการจัดการ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจ และผู้อำนวยการท่าอากาศยานเมืองรองภาคใต้ของไทย สามารถนำข้อมูลไปใช้ในวางรากฐานในการบริหารจัดการท่าอากาศยานเมืองรองที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานภาคใต้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และประโยชน์ในเชิงวิชาการนั้น สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการเรียนรู้ และเพิ่มพูนองค์ความรู้ในการพัฒนาความรู้ และยกระดับการมีส่วนร่วมระหว่างภาคส่วนให้มากยิ่งขึ้น เพื่อการสร้างความรู้และสร้างความเข้าใจร่วมกันในการพัฒนาท่าอากาศยานให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสมดุลและไม่มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพื้นที่โดยรอบที่ตั้งท่าอากาศยาน ทั้งในหน่วยงานขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก และสามารถให้ท่าอากาศยานกระจายรายได้สู่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างทั่วถึงและสมดุลมากยิ่งขึ้น เพื่อการพัฒนาไปพร้อมกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งถัดไปสามารถศึกษาในประเด็นอื่น ที่นอกเหนือประเด็นการจัดการ และคุณภาพการบริการ อาทิ ความสำเร็จของท่าอากาศยานเมืองรอง การส่งเสริมการตลาดท่าอากาศยานเมืองรอง การพัฒนาท่าอากาศยานเมืองรองอย่างยั่งยืน เพื่อที่จะสามารถสกัดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ได้มากยิ่งขึ้น เป็นต้น
2. ครั้งถัดไปอาจจะใช้การวิเคราะห์ทางสถิติในรูปแบบอื่น เช่น การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis: CFA) และการวิเคราะห์การสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ฯลฯ เพื่อนำเสนอข้อมูลในรูปแบบใหม่และอาจจะเห็นผลการวิจัยที่มีรูปแบบใหม่ ๆ ในประเด็นใหม่ ๆ มากยิ่งขึ้น

References

- Brown, J. D. (2002). *The Cronbach alpha reliability estimate*. JALT Testing & Evaluation SIG Newsletter, 6(1).
- Cochran, W. G. (2007). *Sampling techniques*. John Wiley & Sons.

- Danthamrongkun, Withaya. (2005). *Customer Focus*. Journal of Business Administration. Thammasat University, 28(108), 7-9.
- Division of Economy, Tourism and Sports. (2017). *Attitude and satisfaction of foreign tourists traveling to Thailand in 2017*. Office of the Permanent Secretary Ministry of Tourism and Sports.
- Kanchanawasri, Sirichai. (2012). *Choosing the right statistics for research*. (6th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Kitrungruang, Chalermphol. (2010). *Passenger' Satisfactions Suvarnabhumi Airport's Services Bangkok*. (Office of Academic Resources And Information Technology). Dhonburi Rajabhat University.
- Naiyaphat, Onaiya. (2008). *Quantitative and qualitative research methodologies in behavioral and social sciences*. (3rd ed.), Bangkok: Samlada.
- Panpram, Kanjana. (2016). *Guidelines for service quality development of Donmueang Airport*. Thesis (B.A. (Integrated tourism management)) National Institute of Development Administration.
- Phromphong, Chittaphat. (2015). *Factors influencing the satisfaction of the use of Suvarnabhumi Airport Services*. Thammasat University.
- Phuvaphatchaikit, Wirarat. (2016). *Service Quality Factors Affecting Satisfaction of Thai Customers at Suvarnabhumi International Airport*. (Master of Business Administration Thesis). Bangkok University.
- Phonphibun, Manot. (2013). *Airport*. Thai Encyclopedia for youth By the royal wishes of His Majesty the King, Book 22. (11th ed.), 297. Bangkok. Thai Encyclopedia Project.
- Raksaewkaew, Prakarn. & Monpanthong, Paitoon. (2019). *Service quality of Phuket International Airport*. Research and Development Journal. Loei Rajabhat University
- Read, T. (2017). *Geauga County Airport has kept small-town feel in post 9/11 era*. In. Chicago.
- Romig, S. (2015). *Small-town economy fueled by high-elevation airport*. ColoradoBiz, 42(4), 6-7.
- Roohollah, K. (2017). *Adaptation of Line Operations Safety Audit (LOSA) to Dispatch Operations (DOSA)*. Journal of Airline and Airport Management, 7(2), 59-62.
- Sethasakdasiri, Sanhaant. (2018). *Secondary City of New Hope in Thailand Tourism*. Thai Economic Projections 2018. (July 2018), 58-73.
- Srisuk, Kiatisuda. (2009). *Research methodology*. Chiang Mai: Krongchang Press.

Suwanphongsai, Rathaporn. (2015). *The Quality of the Administration of International Airport; a Strategy for Thailand*. EAU Heritage Journal Science and Technology, 2(2), 44-57.

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (6th ed.). Boston, MA: Pearson.

Vongtharawat, Maytinee. (2017). *Organizational culture affecting organizational effectiveness: The context of Southwest Airlines service provision*. Veridian E-Journal. Silpakorn University, 12(2). 973-985.

Wanitchbancha, Kanraya. (2016). *Statistical analysis: statistics for administration and research*. (16th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University.



Boonnawat Srihwan, Master of Management in Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration, Bangkok, Thailand. Bachelor of Business Administration (B.BA.) Tourism Management (Second-Class Honors), Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus, Trang, Thailand.



Assistant Professor, Watsida Boonyanmethaporn, D.HTM, Doctor of Hotel Management and Tourism, School of Hotel and Tourism Management, The Hong Kong Polytechnic University. Associate Dean for Planning and Development, Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration.