

การสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต

A Study of Behaviors and Satisfaction of Thai Tourists using Phuket International Airport

ณรงค์ชนน ชูแก้ว

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: S67563828016@ssru.ac.th

วีระ วีระโสภณ

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: weera.we@ssru.ac.th

บัว ศรีคช

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: bua.sr@ssru.ac.th

มฤคินทร์ เอ็มเอก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: s65123449071@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด 400 ชุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 25-34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนเป็นส่วนใหญ่และพบว่ามีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท ในการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินภูเก็ต 4-6 ครั้งต่อปี นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางผ่านการใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตภายในประเทศโดยใช้บริการสนามบินภูเก็ตกับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ใช้บริการสนามบินภูเก็ตในช่วง High Season และนักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตด้วยเหตุผลเพื่อการท่องเที่ยว มีค่าใช้จ่ายในสนามบินนานาชาติภูเก็ต 301-500 บาท ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ตในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดเป็นอันดับแรก ($\bar{x} = 4.56$) รองลงมา นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ตในด้านความสะอาด ($\bar{x} = 4.52$) นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ

ที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ตในส่วนของร้านอาหารภายในสนามบิน ($\bar{x} = 4.47$) และนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ตในส่วนของร้านของฝากและร้านของที่ระลึกภายในสนามบิน ($\bar{x} = 4.18$)

คำสำคัญ: สำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยวชาวไทย, สนามบินนานาชาติภูเก็ต

Abstract

The purpose of this study was to investigate the behavior and satisfaction of Thai tourists using Phuket International Airport. Using online questionnaires as a tool to collect data. A total of 400 sets of data can be collected. It was found that most of the respondents were female, aged 25-34 years old, with a bachelor's degree with most employees in private companies and found that they had a monthly income of 15,001 - 30,000 baht. In a survey on the behavior of Thai tourists using Phuket International Airport. It was found that Thai tourists use Phuket Airport 4-6 times a year. Thai tourists travel through Phuket International Airport services domestically using Phuket Airport services with friends or colleagues. Most Thai tourists use Phuket Airport during the High Season and Thai tourists use Phuket International Airport for tourism reasons. There is a charge at Phuket International Airport 301-500 baht. Information on the satisfaction of Thai tourists using Phuket International Airport The results showed that Thai tourists were the most satisfied with Phuket International Airport in terms of facilities ($\bar{x} = 4.56$). Thai tourists are satisfied with Phuket International Airport in terms of cleanliness ($\bar{x} = 4.52$), Thai tourists are satisfied with Phuket International Airport in terms of restaurants in the airport ($\bar{x} = 4.47$), and Thai tourists are satisfied with Phuket International Airport in terms of souvenir shops and souvenir shops in the airport ($\bar{x} = 4.18$).

Keywords: Behaviors and Satisfaction, Thai Tourists, Phuket International Airport

บทนำ

ภูเก็ตกำลังก้าวสู่การพัฒนาในระยะข้างหน้า ทั้งการพัฒนาที่ยั่งยืน และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยในด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน ภูเก็ตเป็นหนึ่งในจังหวัดนำร่องที่อยู่ในโครงการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยธุรกิจท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญเนื่องจากโครงสร้างทางเศรษฐกิจของภูเก็ตเกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยวเป็นหลัก

แต่ปัจจุบันโรงแรมและที่พักในภูเก็ตที่ได้รับสัญลักษณ์ความยั่งยืนมีเพียง 4% ของโรงแรมในภูเก็ตทั้งหมด ขณะที่ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ภูเก็ตมีแผนในการพัฒนาสนามบินทั้งการขยายสนามบินเดิม และการสร้างสนามบินใหม่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเพิ่มสูงขึ้น อีกทั้ง ยังมีแผนพัฒนาระบบคมนาคมภายในจังหวัดให้มีความสะดวกและแก้ปัญหาการจราจร ความท้าทายและโอกาสทางธุรกิจมาพร้อมกับการขยายตัวของเศรษฐกิจภูเก็ต โดยในส่วนของภาคการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการจะต้องปรับตัวให้ไวสอดรับกับความหลากหลายที่เข้ามา โดยเฉพาะจากการเข้ามาของนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ และจากการแข่งขันที่มีแนวโน้มสูงขึ้น นอกจากนี้ การขยายตัวของเศรษฐกิจภูเก็ตยังสร้างโอกาสการเติบโตให้กับหลายธุรกิจในภูเก็ตและพื้นที่ใกล้เคียงไม่ว่าจะเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง โรงเรียนนานาชาติ โรงพยาบาลเอกชน และอสังหาริมทรัพย์ แต่การพัฒนาภูเก็ตในระยะข้างหน้า บทบาทภาครัฐมีส่วนสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการยกระดับภาคการท่องเที่ยวสู่โซนท่องเที่ยวอันดามัน ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ในหลายจังหวัดอันดามันอย่างพังงาและกระบี่เพื่อลดความแออัดของผู้คนที่กระจุกตัวในภูเก็ต ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และกระจายความเจริญสู่ท้องถิ่นมากขึ้น รวมถึงการวางทิศทางด้านการท่องเที่ยวที่ชัดเจนควบคู่ไปกับการเร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ทันต่อการเติบโตในอนาคตเพื่อสร้างความยั่งยืนแก่ภูเก็ตต่อไป (The reporter Asia, 2024)

ปัจจุบัน สนามบินภูเก็ตมีความแออัดเพราะนักท่องเที่ยวที่ลงเล่นที่เมืองภูเก็ตเดินทางมาไม่ขาดสาย ด้วยจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ทำให้ขณะนี้มียอดผู้โดยสารปีละ 18 ล้านคน และมีแนวโน้มจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยในหากเทียบช่วงต้นเดือน มิ.ย. ของปี 2562 มีผู้โดยสารอยู่ที่ 39,000 คนต่อวัน เทียบกับช่วงเดียวกันปีที่แล้วอยู่ที่ 36,000 คน โดยเฉพาะสายการบินที่เข้ามามากที่สุด ยังเป็นประเทศจีน แต่ยังไม่เต็มลำถ้าเทียบกับเที่ยวบินและจำนวนที่นั่งถ้ามาเต็มลำจะอยู่ที่ 50,000-60,000 คนต่อวัน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. ได้วางแผนพัฒนาสนามบินภูเก็ตในเฟส 2 นี้ เน้นขยายพื้นที่อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศอีก 13,000 ตารางเมตร จากปัจจุบันมี 27,000 ตารางเมตร เพิ่มสะพานเทียบเครื่องบินอีก 3 สะพาน และหลุมจอดเครื่องบิน 2 หลุมโดย บอร์ด ทอท. ได้อนุมัติเรียบร้อยแล้ววงเงินโครงการ 6,200 ล้านบาท อยู่ในขั้นตอนขอความเห็นชอบจากสภาพัฒน์ และคณะรัฐมนตรีชุดใหม่ หากเป็นไปตามแผนจะดำเนินการสร้างภายในปีงบประมาณ 2563 และในปี 2565 จะเห็นโฉมหน้าสนามบินภูเก็ตที่สะดวกสบาย กว้างขวางรองรับนักท่องเที่ยวได้เต็มพิกัด หนึ่งในโมเดลที่นำมาใช้ขยายสนามบินภูเก็ตคือ ท่าอากาศยานฮานานะ ศูนย์กลางของเที่ยวบินภายในประเทศที่ใหญ่ที่สุดในญี่ปุ่น ก่อตั้งเมื่อ 41 ปีที่แล้ว ด้วยเที่ยวบินปลายทางกว่า 49 แห่งทั่วประเทศ มีผู้ให้บริการกว่า 80 ล้านคนต่อปี จุดเด่น คือ เป็นสนามบินที่มีการมททะเลปรับสภาพพื้นที่ทำให้เป็นท่าอากาศยาน คำนึงถึงผลกระทบในด้านต่าง ๆ ต่อสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะผลกระทบทางเสียงของประชาชนในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งการทำอากาศยานภูเก็ตได้นำคณะสื่อมวลชนไปดูงานที่สนามบินแห่งนี้เมื่อเดือน พ.ค. ที่ผ่านมานมา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานภูเก็ต กล่าวว่า หากท่าอากาศยานภูเก็ตเพิ่มศักยภาพเพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสาร ย่อมส่งผลดีต่อการท่องเที่ยว เป็นการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกสามารถรองรับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกได้เป็นอย่างดี อีกทั้งหลายสายการบินมีการเปิดเส้นทางบินตรงกับภูเก็ต ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าถึงได้ง่ายรองรับตลาดการท่องเที่ยว (Post Today, 2562)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. การสำรวจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต
2. การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่การสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของประชากร พื้นที่วิจัย ข้อมูลที่ศึกษา วิธีการนำเสนอข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. การสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตนี้ ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) แบบระบุตัวตนด้วยการใส่ชื่ออีเมลของผู้ตอบสอบถามถึงข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต ประชากรของการศึกษานี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2567 – 15 มกราคม พ.ศ. 2568

2. การสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตจะประเมินจากกลุ่มประชากรที่ใช้สื่อโซเชียล แต่ไม่ทราบขนาดของประชากรโดยการศึกษานี้ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยได้ใช้สูตรของ Cochran (1977) เพื่อคำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96 จากนั้นได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวกในเรื่องที่ศึกษา ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

3. เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามออนไลน์ประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไป เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม (Checklists) ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตเป็นมาตรวัดความเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง สามารถสรุป การศึกษา การสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติ ภูเก็ตได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72, เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 46, อายุ 35-44 ปี คิดเป็น ร้อยละ 25, อายุ 18-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 12, อายุ 44-54 ปี คิดเป็นร้อยละ 10 และอายุ 55 ปีขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 7

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84, ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 11, ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 3, ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2

อาชีพ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 37, ค้าขาย, นักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 33, นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18, ข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 9, และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52, รายได้ต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34, รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9, รายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบิน นานาชาติภูเก็ต

ความถี่ของการใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินภูเก็ต 4-6 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 61, นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการ สนามบินภูเก็ต 1-3 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 34, นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินภูเก็ต มากกว่า 7 ครั้ง ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 5

นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางผ่านการใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตภายในประเทศหรือภายนอก ประเทศ ผลการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางผ่านการใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต ภายในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 83, นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางผ่านการใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต ภายนอกประเทศ คิดเป็นร้อยละ 17

นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางผ่านการใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตกับใคร ผลการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางผ่านการใช้บริการสนามบินภูเก็ตกับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 57, นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางผ่านการใช้บริการสนามบินภูเก็ตกับครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 29, นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางผ่านการใช้บริการสนามบินภูเก็ตกับแฟน/คู่รัก คิดเป็นร้อยละ 8, นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางผ่านการใช้บริการสนามบินภูเก็ตคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 6

นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตในช่วงใดเป็นส่วนใหญ่ ผลการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินภูเก็ตในช่วง High Season คิดเป็นร้อยละ 52, นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินภูเก็ตในช่วง Low Season คิดเป็นร้อยละ 48

นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตด้วยเหตุผลใด ผลการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตด้วยเหตุผลเพื่อการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 83, นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตด้วยเหตุผลเพื่อการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 10, นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตด้วยเหตุผลเพื่อเป็นทางผ่านไปยังจังหวัดอื่นหรือเพื่อกลับบ้าน คิดเป็นร้อยละ 4, นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตด้วยเหตุผลเพื่อเป็นทางผ่านไปยังจังหวัดอื่นหรือเพื่อต่อเครื่อง คิดเป็นร้อยละ 3

นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตมีค่าใช้จ่ายในสนามบินนานาชาติภูเก็ตกี่บาท ผลการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตมีค่าใช้จ่ายในสนามบินนานาชาติภูเก็ต 301-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 36, นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตมีค่าใช้จ่ายในสนามบินนานาชาติภูเก็ต น้อยกว่า 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 31, นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตมีค่าใช้จ่ายในสนามบินนานาชาติภูเก็ต มากกว่า 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 31

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต	ค่าเฉลี่ย (x̄)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ต ในด้านความสวยงาม	4.22	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ต ในส่วนของร้านอาหารภายในสนามบิน	4.47	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ต ในส่วนของร้านของฝาก ร้านของที่ระลึกภายในสนามบิน	4.18	พึงพอใจมาก

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ต ในด้านความสะอาด	4.52	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ต ในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ต ในด้านการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร	4.39	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ต ในด้านภาพรวม	4.44	พึงพอใจมากที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ตในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดเป็นอันดับแรก ($\bar{x} = 4.56$) รองลงมา นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ตในด้านความสะอาด ($\bar{x} = 4.52$) นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ตในส่วน of ร้านอาหารภายในสนามบิน ($\bar{x} = 4.47$) และนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ตในส่วน of ร้านของฝากและร้านของที่ระลึกภายในสนามบิน ($\bar{x} = 4.18$)

อภิปรายผล

ผู้วิจัยสรุปและอภิปรายผลงานวิจัยเรื่อง “การสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต” ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนเป็นส่วนใหญ่และพบว่ามีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท ในการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินภูเก็ต 4-6 ครั้งต่อปี ทั้งนี้ วีรชัย บุญญาพัฒนาพงศ์ และไพฑูรย์ มนต์พานทอง (2565) ศึกษา ปัจจัยด้านการจัดการสนามบินที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการสนามบินที่ส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ในปี พ.ศ. 2562 มีผู้โดยสารชาวต่างชาติทั้งสิ้นจำนวนทั้งสิ้น 10,318,181 คน เก็บตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณด้วยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise) ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทุกปัจจัยส่งผลต่อประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการ

สนามบินนานาชาติภูเก็ตทั้งหมด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ปัจจัยด้านการเข้าถึงสนามบิน มีตัวแปรที่ผ่านเข้าสู่สมการสองตัวแปรจากหกตัวแปร ด้านกระบวนการในการเช็คอิน มีตัวแปรที่ผ่านเข้าสู่สมการสองตัวแปรจากหกตัวแปร ด้านการจัดการสัมภาระ มีตัวแปรที่ผ่านเข้าสู่สมการหนึ่งตัวแปรจากสี่ตัวแปร ด้านมาตรการด้านความปลอดภัย มีตัวแปรที่ผ่านเข้าสู่สมการหนึ่งตัวแปรจากห้าตัวแปร และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีตัวแปรที่ผ่านเข้าสู่สมการสองตัวแปรจากสิบสามตัวแปร

นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางผ่านการใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตภายในประเทศโดยใช้บริการสนามบินภูเก็ตกับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ใช้บริการสนามบินภูเก็ตในช่วง High Season และนักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ตด้วยเหตุผลเพื่อการท่องเที่ยว มีค่าใช้จ่ายในสนามบินนานาชาติภูเก็ต 301-500 บาท ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ตในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดเป็นอันดับแรก ($\bar{x} = 4.56$) รองลงมา นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ตในด้านความสะอาด ($\bar{x} = 4.52$) นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ตในส่วนของโรงแรมที่พักภายในสนามบิน ($\bar{x} = 4.47$) และนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจที่มีต่อสนามบินนานาชาติภูเก็ตในส่วนของโรงแรมที่พักและร้านอาหารภายในสนามบิน ($\bar{x} = 4.18$) ทั้งนี้งานวิจัยของ ปัญญา สาราญพันธ์, บุรพา ดำรงวัฒนโยธิน และสุพจน์ รุ่งเจริญ (2566) ซึ่งได้ศึกษาเสนอแนวคิดการนำหลักการเดินทางด้วยรถร่วมกันเพื่อปรับปรุงบริการการเชื่อมต่อระยะสุดท้าย การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ โดยใช้ข้อมูลตำแหน่งที่ตั้งแบบละติจูด (Latitude) และลองจิจูด (Longitude) ราคาค่าที่พัก และยอดการรีวิวของโรงแรม ที่พัก ที่เก็บรวบรวมจากเว็บไซต์จองที่พัก และดึงข้อมูลแบบออนไลน์ด้วยชุดคำสั่ง Instant Data Scraper เพื่อทำการวิเคราะห์แก้ปัญหาการจัดเส้นทางขนส่ง โดยวิธีแบบประหยัดด้วยโปรแกรม VRP Spreadsheet Solver นอกจากนี้เอง ยุวลักษณ์ เวชวิทยาขลัง, วิญญู วีรยางกูร และวรพงศ์ ภูมิบ่อพลับ (2562) ได้ศึกษา รูปแบบการบริหารจัดการเมืองสนามบินของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า การบริหารจัดการเมืองสนามบินของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต้องมี 1 ในด้านการให้บริการข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เมืองสนามบินควรมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ($\bar{x} = 4.44$)

เอกสารอ้างอิง

- ปัญญา สาราญพันธ์, บุรพา ดำรงวัฒนโยธิน และสุพจน์ รุ่งเจริญ. (2566). การเชื่อมโยงการขนส่งนักท่องเที่ยวระยะทางสุดท้ายระหว่างสนามบินนานาชาติภูเก็ตและโรงแรมในภูเก็ต. วารสารเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน, 5(2), 58-74.
- ยุวลักษณ์ เวชวิทยาขลัง, วิญญู วีรยางกูร และวรพงศ์ ภูมิบ่อพลับ. (2562). รูปแบบการบริหารจัดการเมืองสนามบินของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 15(2), 127-143.

-
- วีรชัย บุญญาพัฒนาพงศ์ และไพฑูริย์ มนต์พานทอง. (2565). ปัจจัยด้านการจัดการสนามบินที่ส่งผลต่อ
ประสบการณ์ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยธนบุรี, 17(1), 147-158.
- Post Today. (2562). พลิกโฉมสนามบินภูเก็ต รับแหล่งเที่ยวใหม่ดันศก. ไทยโต, สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม
2567, จาก <https://www.posttoday.com/business/591873>.
- Thereporter Asia. (2024). ภูเก็ต เด่น! ท่องเที่ยวโตสวนกระแส แรงหนุนต่างชาติใช้จ่ายพุ่ง, สืบค้นเมื่อ 19
ธันวาคม 2567, จาก <https://thereporter.asia/2024/12/phuket/>.