



# กลุ่มย่อยที่ 7

การท่องเที่ยว

การโรงแรม การบิน

**ปัจจัยทางด้านการปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ  
ที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**

**SAFETY FACTORS INFLUENCING FOREIGN PASSENGERS  
DISSATISFACTION ENTERING TO THAILAND AT  
SUARNABHUMI AIRPORT**

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนกร ณรงค์วานิช**  
วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ สาขาวิชาธุรกิจการบิน  
E-mail: thanakorn.na@spu.ac.th

**ดร.มณฑิชา เกรือสุวรรณ**  
วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ  
E-mail: monticha.kr@spu.ac.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านการปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เคยใช้บริการโดยสารเครื่องบินและพื้นที่ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 450 คน โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Convenient Sampling) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Simple Random Sampling) และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามภาษาอังกฤษมีค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นครอนบัต (Cronbach) ได้เท่ากับ 0.882 โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Factor Analysis, T-test, และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลของการวิจัยพบว่าจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คนพบว่าผู้โดยสารชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานะโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้ปัจจุบันมีรายได้ 1,500-3,000 ดอลลาร์ต่อเดือน และมีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชีย ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านการปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย แบ่งปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจตามระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวต่างชาติออกเป็น 4 ด้าน เรียงตามลำดับความไม่พึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการตรวจคนเข้าเมือง 2) ปัจจัยด้านการตรวจสมัการะ 3) ปัจจัยด้านเครื่องสแกนและวัตถุต้องห้ามและ 4) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในท่าอากาศยาน ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความไม่พึงพอใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ออิทธิพลในการเดินทางมายังประเทศของผู้โดยสารชาวต่างชาติ พบว่า

ผู้โดยสารชาวต่างชาติไม่พึงพอใจต่อด้านความปลอดภัยจึงเป็นสาเหตุที่จะส่งผลต่ออิทธิพลในการเดินทางเข้ามายังประเทศไทย

**คำสำคัญ:** ความไม่พึงพอใจ ความปลอดภัย, ผู้โดยสารชาวต่างชาติ

## ABSTRACT

The objectives of the study 1) to fine out the security factors which influence on the foreign passengers' service dissatisfaction traveling to Thailand at the Suvarnabhumi Airport and 2) to find out the opinion on service quality to the Suvarnabhumi Airport. A sample was selected from the foreign passengers who have used the airport's services - plane service and the airport's area. The research team has determined a sample group of 450 people. The sample of this research was drawn from the convenient sampling by using a simple random sampling. The research instrument is the English questionnaire has a Cronbach's alpha of 0.882 The data analyze by using descriptive statistics; percentage, mean, S.D. and using statistic; Factor Analysis, T-test, and Multiple Regression Analysis Statistics.

The findings, from a sample group of 450 people, revealed that most foreign passengers are single males which their age is between 20-30 years old, holding a bachelor's degree, earning current income is 1,500-3,000 dollars per month, and live in Asia. The analysis of the security factors which influence on the foreign passengers' service dissatisfaction traveling to Thailand can be divided into 4 levels of foreign passengers' dissatisfaction opinion, ranked from highest to lowest in descending order. It included 1) the immigration factor, 2) the luggage checked factor, 3) the airport scanner and prohibited goods factor, and 4) the airport management factor, respectively. The result of dissatisfaction factor analysis, is the factor affecting the influence on traveling to Thailand of foreign passengers, found that the foreign passengers were not satisfied on the security, so that caused the influence on traveling to Thailand.

**Keywords:** Dissatisfaction, Security, Foreign Passengers

## 1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

อุตสาหกรรมการบิน (Aviation Industry) ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในโลกและมีการควบคุมอย่างเคร่งครัดที่สุด ธุรกิจการบินถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งในอุตสาหกรรมการบิน โดยประกอบด้วยธุรกิจบริการขนส่งทางอากาศด้วยเครื่องบิน ทั้งผู้โดยสาร สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในรูปแบบของการให้บริการ ซึ่งได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก จากสถิติการขนส่งผู้โดยสารโดยภาพรวมของประเทศไทยในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2552 – 2561) พบว่ามีจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นประมาณ 2.8 เท่า จากปี พ.ศ. 2552 ที่มีจำนวนผู้โดยสาร 58 ล้านคน เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 162 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2561 โดยอัตราการเติบโตเฉลี่ย (Compound Annual Growth Rate – CAGR) ของผู้โดยสารทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 10.8 ต่อปี แบ่งเป็นการเติบโตของผู้โดยสารระหว่างประเทศเฉลี่ยร้อยละ 10 ต่อปี และอัตราการเติบโตของผู้โดยสารภายในประเทศเฉลี่ยร้อยละ 11.6 ต่อปี เมื่อพิจารณาสัดส่วนจำนวนผู้โดยสารภายในประเทศและระหว่าง

ประเทศพบว่ามีส่วนใกล้เคียงกันมากขึ้น ส่วนการเพิ่มขึ้นของเที่ยวบินมีความสอดคล้องกับการเติบโตของจำนวนผู้โดยสาร โดยมีจำนวนเที่ยวบินเพิ่มขึ้นประมาณ 2.6 เท่า จากเดิมในปี พ.ศ. 2552 ที่มีจำนวน 422,438 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นเป็น 1,097,663 เที่ยวบิน คิดเป็นอัตราการเติบโตของเที่ยวบินทั้งหมดเฉลี่ยต่อปีร้อยละ 10 เป็นการเติบโตของเที่ยวบินระหว่างประเทศร้อยละ 9.3 ต่อปี และเที่ยวบินภายในประเทศร้อยละ 10.7 ต่อปี และเมื่อพิจารณาสถิติการขนส่งสินค้าทางอากาศของประเทศไทยในระหว่าง 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2552 – 2561) พบว่าการเติบโตไม่มากนัก ส่วนใหญ่เป็นการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีอัตราการเติบโตของการขนส่งสินค้าเฉลี่ยต่อปีร้อยละ 3.8 เป็นการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศคิดเป็นการเติบโตร้อยละ 4.2 ต่อปี ในขณะที่การขนส่งสินค้าภายในประเทศลดลงร้อยละ 0.9 ต่อปี (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2561)

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เปิดให้บริการบริการตลอด 24 ชั่วโมง มีทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและเที่ยวบินระหว่างประเทศ โดยรับรองนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก ในแต่ละวันจึงมีจำนวนผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นจำนวนมาก ทำให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (Airport of Thailand – AOT) มีความจำเป็นในการเตรียมนโยบายรักษาความปลอดภัยที่รองรับการก่อการร้ายที่เป็นภัยคุกคามระดับประเทศ ซึ่งการศึกษาข้อมูลดังกล่าวจะนำไปสู่การวางแผนรองรับการก่อการร้ายในเขตอากาศยาน และยังสามารถหาข้อบกพร่อง จุดขัดแย้งของมาตรการระบบรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อนำไปสู่การพัฒนามาตรการระบบรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (กัญญาภรณ์ ทองดี และคณะ, 2559)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจในการใช้บริการหรือการเดินทางท่องเที่ยว โดย Philip Kotler ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นความรู้สึกพอใจหรือผิดหวังของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติทางผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจหลังการใช้บริการของผู้โดยสารแล้วว่า เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบริการนั้น ๆ โดยผลจากการใช้บริการตรงกับความคาดหวังของผู้โดยสารก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ และถ้าผลจากการใช้บริการเกินความคาดหวังที่ผู้โดยสารตั้งไว้ จะทำให้ผู้โดยสารนั้นเกิดความพึงพอใจและอาจจะกลับมาใช้บริการอีก แต่ถ้าหากผู้โดยสารได้รับบริการที่ไม่ตรงกับการคาดหวังของผู้โดยสารจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ (ชญานิศา วงษ์พันธ์ุ, 2560)

ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาในงานวิจัยที่เกี่ยวกับความไม่พึงพอใจต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารที่เดินทางมายังประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้ผลที่คาดว่าจะได้รับจะทำให้สายการบินนำข้อมูลทางด้านความปลอดภัยและผลศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงปัญหาในด้านลบให้ตรงจุด เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารและทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการได้มากที่สุด

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### 3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 3.1.1 ความหมายของอุตสาหกรรมการบิน

อุตสาหกรรมการบิน (Aviation Industry) เป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในโลกและมีการควบคุมอย่างเคร่งครัดที่สุด ซึ่งมีธุรกิจการบินเป็นองค์ประกอบหนึ่งในอุตสาหกรรมการบิน โดยธุรกิจการบินจะประกอบด้วยธุรกิจบริการขนส่งทางอากาศด้วยเครื่องบินทั้งผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยใช้บริการของท่าอากาศยานและบริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศมาผลิตเป็นบริการขนส่งทางอากาศ

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2557) กล่าวว่า อุตสาหกรรมการบินหรือการขนส่งทางอากาศเป็นการขนส่งประเภทหนึ่งที่ขนส่งผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศด้วยเครื่องบิน ซึ่งมีความเร็วสูงและสามารถเดินทางไปถึงจุดหมายต่าง ๆ ได้ในระยะเวลาอันสั้น เป็นการคมนาคมที่เชื่อมโยงและครอบคลุมทุกประเทศในโลกไว้ด้วยกันไม่ว่าประเทศเหล่านั้นจะมีระยะทางไกลกันเพียงใดก็ตาม ทั้งยังส่งผลให้เกิดความเข้าใจอันดีและสามารถติดต่อกันทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองระหว่างประเทศ

##### องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบิน ประกอบด้วย

- ธุรกิจการบิน (Airline Business)
- ธุรกิจอากาศยาน (Aircraft Business)
- ธุรกิจท่าอากาศยาน (Airport Business)
- ธุรกิจบริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศ

##### 3.1.2 ทฤษฎีด้านความไม่พึงพอใจ

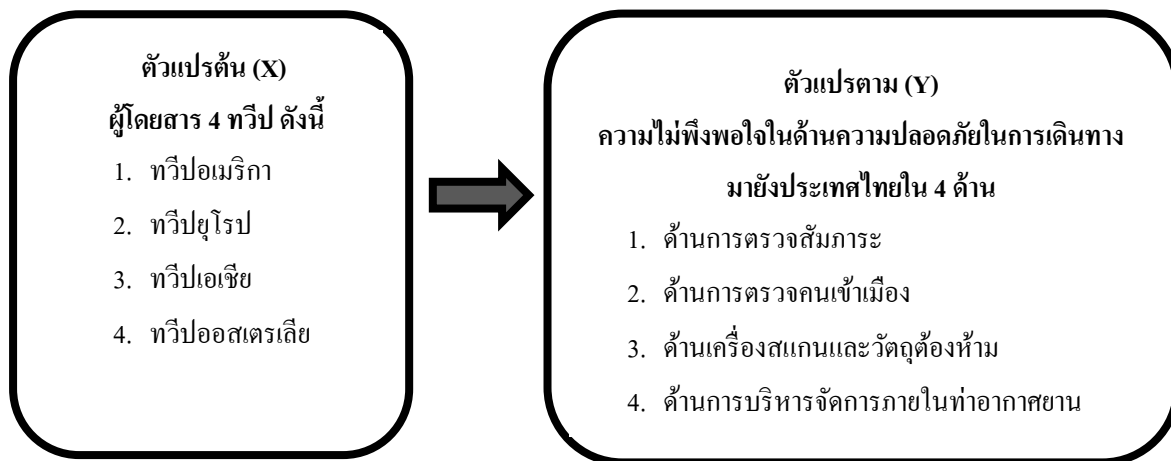
ประคัลภ์ ปิณฑพลังกร (2558) กล่าวว่า หลายองค์การพยายามที่จะทำเรื่อง Employee Engagement เพื่อที่จะรู้ว่าพนักงานในองค์กรของเรานั้นมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากน้อยเพียงใด โดยที่ลืมไปว่าก่อนที่พนักงานจะผูกพันต่อองค์กรนั้น ด้านแรกที่จะต้องผ่านให้ได้ก็คือพนักงานจะต้องมีความพึงพอใจต่อองค์กรก่อน เมื่อพอใจแล้วก็จะมีความตั้งใจในการทำงาน อยากทำงาน และอยากพัฒนาตนเอง จากนั้นจึงค่อยพัฒนาสู่เรื่องของความผูกพันต่อองค์กร แต่เพียงเรื่องของความพึงพอใจของพนักงานก็เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดขึ้นได้ เพราะพนักงานเองก็มีความต้องการที่หลากหลายแต่ละคนต้องการแตกต่างกันออกไปสิ่งที่องค์กรจะต้องทำก็คือศึกษาหาความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีร่วมกันให้เจอก่อนแล้วค่อยสร้างสิ่งเหล่านั้นขึ้นมาเพื่อทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงาน

ในส่วนของกรบอกลูกค้าให้ไปใช้บริการที่อื่นเรื่องนี้เป็นเรื่องที่รุนแรงมาก กล่าวคือ พนักงานที่ไม่พึงพอใจมาก ๆ และถ้ามีโอกาสที่ได้พบปะลูกค้าของบริษัทด้วยแล้ว ก็มักจะไปบอกลูกค้าของบริษัทให้เปลี่ยนแปลงไปใช้สินค้าและบริการของที่อื่น โดยให้เหตุผลที่ไม่ดีต่าง ๆ นานา

กล่าวโดยสรุป ความไม่พึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถทำให้เกิดความไม่ชอบ ไม่สมปรารถนาซึ่งขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลหรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ ว่าตั้งเป้าหมายไว้มากน้อยแค่ไหน ดังนั้นคุณภาพในการบริการสินค้า ราคา บัณฑิตภายนอก และบัณฑิตส่วนบุคคล จึงมีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือคนทำงาน หากไม่ได้ดังที่คาดหวังไว้ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ต้องการศึกษาปัจจัยทางด้านความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อให้ได้คำตอบที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านลบของความปลอดภัยในการเดินทางมายังประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### 3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อความไม่ปลอดภัยระหว่างผู้โดยสารชาวต่างชาติมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวความคิดนี้อ้างอิงมาจาก สมพงษ์ อัสวริยธิปัต (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางด้านความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศไทย

### 3.3 สมมติฐานการวิจัย

3.3.1 ผู้โดยสารชาวต่างชาติเพศชายและเพศหญิงจะมีระดับความไม่พึงพอใจทางด้านความปลอดภัยในการเดินทางเข้ามายังประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ไม่แตกต่างกัน

3.3.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย ด้านการตรวจสอบสัมภาระ ด้านการตรวจคนเข้าเมือง ด้านเครื่องสแกนและวัตถุต้องห้าม และด้านการบริหารจัดการภายในท่าอากาศยาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่ออิทธิพลในการเดินทางเข้ามายังประเทศไทยของผู้โดยสารชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

## 4. วิธีดำเนินการวิจัย

### 4.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ใช้บริการหรือเคยใช้บริการโดยสารเครื่องบิน เพื่อเดินทางมายังประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 0.05 และความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 (อ้างอิงในพรธณี ลิกิจวัฒน์นะ, 2554 : 75-77) โดยการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Convenient Sampling) โดยอาศัยการสุ่มแบบบังเอิญ (Simple Random Sampling) โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม – เมษายน พ.ศ. 2563 ในช่วงเวลา 18.00 น. – 22.00 น. ในวันจันทร์ – ศุกร์ และเวลา 10.00 น. – 18.00 น. ในวันเสาร์ และวันอาทิตย์

#### 4.2 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบปลายเปิด ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวต่างชาติ ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยว และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความไม่พึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ

#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ได้มาจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยทำการสุ่มแบบบังเอิญจากผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มาจากทวีปอเมริกา 173 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 ยุโรป 64 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 เอเชีย 214 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 และออสเตรเลีย 67 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### 5. ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในด้านความปลอดภัยของการเดินทางมายังประเทศไทยของผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการตรวจสอบการเข้าเมือง ปัจจัยด้านการตรวจคนเข้าเมือง ปัจจัยด้านเครื่องสแกนและวัตถุต้องห้าม และปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในท่าอากาศยาน

**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความไม่พึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มีต่อความปลอดภัยในการเดินทางมายังประเทศไทย

ลำดับที่	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในด้านความปลอดภัย	$\bar{X}$	การแปลผล
1.	ด้านการตรวจสอบการเข้าเมือง	2.60	ปานกลาง
2.	ด้านการตรวจคนเข้าเมือง	2.91	ปานกลาง
3.	ด้านเครื่องสแกนและวัตถุต้องห้าม	2.58	ปานกลาง
4.	ด้านการบริหารจัดการภายในสนามบิน	2.42	น้อย
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		<b>2.65</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า หลังจากที่ได้สัมผัสกับบรรยากาศของการใช้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในการเดินทางมายังประเทศไทย แล้วสิ่งที่ทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการตรวจคนเข้าเมือง ( $\bar{X} = 2.91$ ) รองลงมาคือ ด้านการตรวจสอบการเข้าเมือง ( $\bar{X} = 2.60$ ) ด้านเครื่องสแกนและวัตถุต้องห้าม ( $\bar{X} = 2.58$ ) และด้านการบริหารจัดการภายในท่าอากาศยาน ( $\bar{X} = 2.60$ ) ตามลำดับ

### 6. อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยทางด้านความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อภิปรายดังนี้

ปัจจัยด้านที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ หากพิจารณาหลายด้าน พบว่าหลังจากที่ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สิ่งที่เกิดความรู้สึกให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจแก่ผู้โดยสารมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการตรวจคนเข้าเมือง ปัจจัยด้านการตรวจสอบการเข้าเมือง ปัจจัยด้านเครื่องสแกนและวัตถุต้องห้าม และปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในท่าอากาศยาน

ตามลำดับ โดยทำการสุ่มแบบบังเอิญจากผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มาจากทวีปอเมริกา 173 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 ยุโรป 64 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 เอเชีย 214 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 และออสเตรเลีย 67 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 เมื่อพิจารณาในข้อย่อยของด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติหลังจากที่มาสัมผัสบรรยากาศแล้วเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในปัจจัยด้านการตรวจคนเข้าเมือง คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีไม่เพียงพอมากที่สุด รองลงมา ปัจจัยด้านการตรวจสัมภาระ คือ ไม่มีป้ายหรือสัญลักษณ์ที่แสดงขั้นตอน ณ จุดตรวจที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ปัจจัยด้านเครื่องสแกนและวัตถุต้องห้าม คือ ขั้นตอนการตรวจสอบสินค้าต้องห้ามนั้นไม่มีความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย และปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในท่าอากาศยาน คือ ท่าอากาศยานไม่มีป้ายบอกเส้นทางกรให้บริการด้านความปลอดภัยที่ชัดเจน ตามลำดับ ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารชาวต่างชาติ มีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยทางด้านความปลอดภัยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอธิบายได้ว่าความปลอดภัยเป็นสิ่งแรกที่ต้องคำนึงถึง (พัชร อุนลสิทธิ์, 2561)

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

7.1.1 ควรมีป้ายหรือสัญลักษณ์ที่แสดงขั้นตอน ณ จุดตรวจที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก

7.1.2 ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร เพื่อลดการแออัดของผู้โดยสาร ณ จุดตรวจคนเข้าเมือง

7.1.3 การตรวจสอบสินค้าต้องห้ามนั้นควรมีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย เพื่อเป็นการลดการแออัด ณ จุดตรวจค้นท่าอากาศยาน

7.1.4 ท่าอากาศยานควรมีป้ายบอกเส้นทางกรให้บริการด้านความปลอดภัยที่ชัดเจน

### 7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ให้ทำการศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้ โดยการลงไปเก็บข้อมูลในพื้นที่จริงกับท่าอากาศยานอื่นๆ และช่วงมีเวลาที่ยาวนาน เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้เกิดการต่อยอดองค์ความรู้เรื่องปัจจัยทางด้านความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่กว้างขวางขึ้นต่อไป

7.2.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษานี้เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์ชญาธิศา วงศ์พันธ์ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตลอดจนผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในการตรวจหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย และได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยจนมีความสมบูรณ์มากที่สุด



## 9. เอกสารอ้างอิง

- กันตญาณ ทอดดี และปัญญาจันทร์ ไชยรักษ์. (2559). *มาตรการระบบรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานภูเก็ตกับการรับมือการก่อการร้ายในเขตอากาศยาน*. รายงานวิชาสหกิจศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- ชญานิศา วงษ์พันธุ์. (2560). *การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปและเอเชีย*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2557). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: เพรินซ์ฮาลอว พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิง.
- ประคัลภ์ ปันทพลังกร. (2558). *การว่าจ้างและรักษาบุคลากร*. งานแปลบทความ Harvard Business Review. สำนักพิมพ์ Expemet.
- พรรณิ ลีกิจวัฒน์. (2554). *การวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2561). *รายงานสภาวะอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย*. สืบค้น 19 กุมภาพันธ์ 2563, แหล่งที่มา <https://www.caat.or.th/th/archives/42379>.
- สมพงษ์ อัสวริยธิปัต และคณะ. (2560). *ปัจจัยทางด้านความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศไทย*. สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.
- พัชรี อนุสิทธิ์. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง*. การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.