

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา



ฐิตวัฒน์ ชันทอง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ)

คณะกรรมการการท่องเที่ยว

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2562

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ฐิตวัฒน์ ชันทอง

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสงแข บุญศิริ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ)

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ระวี โรจน์รุ่งสัจย์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสงแข บุญศิริ)

..... คณบดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง)

/ /

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา
ชื่อผู้เขียน	นายฐิติวัฒน์ ชันทอง
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ)
ปีการศึกษา	2562

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา 2) ศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา 3) เปรียบเทียบข้อมูลระหว่างผู้โดยสารชาวไทยกับชาวต่างชาติในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา และ 4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชากร คือนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาใช้บริการที่สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มีขนาดตัวอย่างประชากร 400 คน

ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ และประกอบอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 30,001 - 40,000 บาท มีเชื้อชาติไทย ซึ่งจากพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการด้วยเหตุผลด้านทำเลที่ตั้งที่สอดคล้องกับความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว โดยความถี่ในการใช้บริการอยู่ที่ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบินน้อยกว่า 1 ชั่วโมง และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการสนามบินอยู่ที่ 501 – 1,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุดคือช่วง 12.01 - 18.00 น. และส่วนใหญ่เดินทางครั้งละ 2 - 3 คน ผู้ร่วมเดินทางส่วนใหญ่คือเพื่อน และเข้าถึงแหล่งข้อมูลในการรับข่าวสารเกี่ยวกับสนามบินผ่านอินเทอร์เน็ต

เมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติสถิติทดสอบความสัมพันธ์ของค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้

ภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเถา ระยอง พัทยา

นอกจากนี้ เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) พบว่า 1) ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการสนามบินในด้านสถานที่ที่แตกต่างกัน 2) อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการสนามบินในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน 3) อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการสนามบินในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน 4) ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนาแตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการสนามบินในด้านคมนาคมแตกต่างกัน

ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการสนามบิน พบว่า 1) เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ระยะเวลาดำเนินทาง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และแหล่งในการรับข้อมูลข่าวสารต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน ในด้านสถานที่ 2) เหตุผล ความถี่ ในการเลือกใช้บริการ ระยะเวลาดำเนินทาง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ลักษณะการเดินทาง และแหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร ต่างกันมีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย จำนวนผู้ร่วมเดินทาง และแหล่งข้อมูลการรับข่าวสารต่างกันมีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน ในด้านความปลอดภัย 4) เหตุผลในการเลือกใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง จำนวนผู้ร่วมเดินทาง และลักษณะการเดินทางต่างกันมีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน ในด้านการคมนาคม

ABSTRACT

Title of Thesis	Guidelines of Improving Services for U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport
Author	Thitawat Khunthong
Degree	Master of Arts (Integrated Tourism Management)
Year	2019

The purposes of this research were to 1) study characteristic factors that affected to the selecting for U-Tapao Rayong - Pattaya international airport. 2) study traveler behaviors that affected to the selecting for U-Tapao Rayong - Pattaya international airport. 3) to compare data between Thai and international traveler and 4) study guidelines of improving services for U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport. Quantitative research collected data by a questionnaire from Thai and international travelers of the airport, the sample size was 400.

The study found that the majority of travelers were male with age ranging from 31 – 40 years old and their status was married. The average level of education was Bachelor's degree, most of them work as civil servant or government enterprise officer. Besides, their average income was between 30,001 – 40,000 THB while their domicile was Thai. Regarding the results of selecting behavior analysis, showed that the reason for choosing the airport of most travelers was about convenient location to travel, frequency of using service was 1 - 2 times a month. Furthermore, the purpose of travel

of most travelers was to travel, the period of time to the airport was less than an hour and the average expense was 501-1,000 THB. Most of travelers was at the airport at 12.01 – 6.00 p.m. with 2 - 3 friends and received to the airport's news from internet.

The study of the characteristic factors that affected to the selecting behavior for U - Tapao Rayong - Pattaya International Airport were analyzed by Chi-Square, found that sex, age, education, marital status, occupation, income and country of Residence affected to the selecting behavior for U - Tapao Rayong - Pattaya International Airport

Moreover, The study of the factors that affected to the selecting for U - Tapao Rayong - Pattaya International Airport were analyzed by t-test, F-test: One-Way ANOVA analysis and found that 1) Education, occupation and income affected to the selecting for the airport in location factor. 2) Occupation and income affected to the selecting for the airport in facilities factor 3) Age, education, occupation and domicile affected to the selecting for the airport in security factor and 4) Education, occupation and country of Residence affected to the selecting for the airport in transportation factor.

Lastly, traveler behaviors for the selecting for U - Tapao Rayong - Pattaya International Airport were analyzed by t-test, F-test: One-Way ANOVA analysis as well and found that 1) The reason for choosing the airport, period of time to the airport, average cost, the most frequently time for using service and data source in receiving the airport news affected to the selecting for the airport in location factor. 2) The reason for choosing the airport, frequency of using the airport, period of time to the

airport, average cost, the most frequently time for using service, characteristics of the trip and data source in receiving the airport news affected to the selecting for the airport in facility factor 3) The purpose of travel, average cost, number of passengers, and data source in receiving the airport news affected to the selecting for the airport in security factor and 4) The reason for choosing the airport, purpose of travel, number of passengers and characteristics of the trip affected to the selecting for the airport in transportation factor.

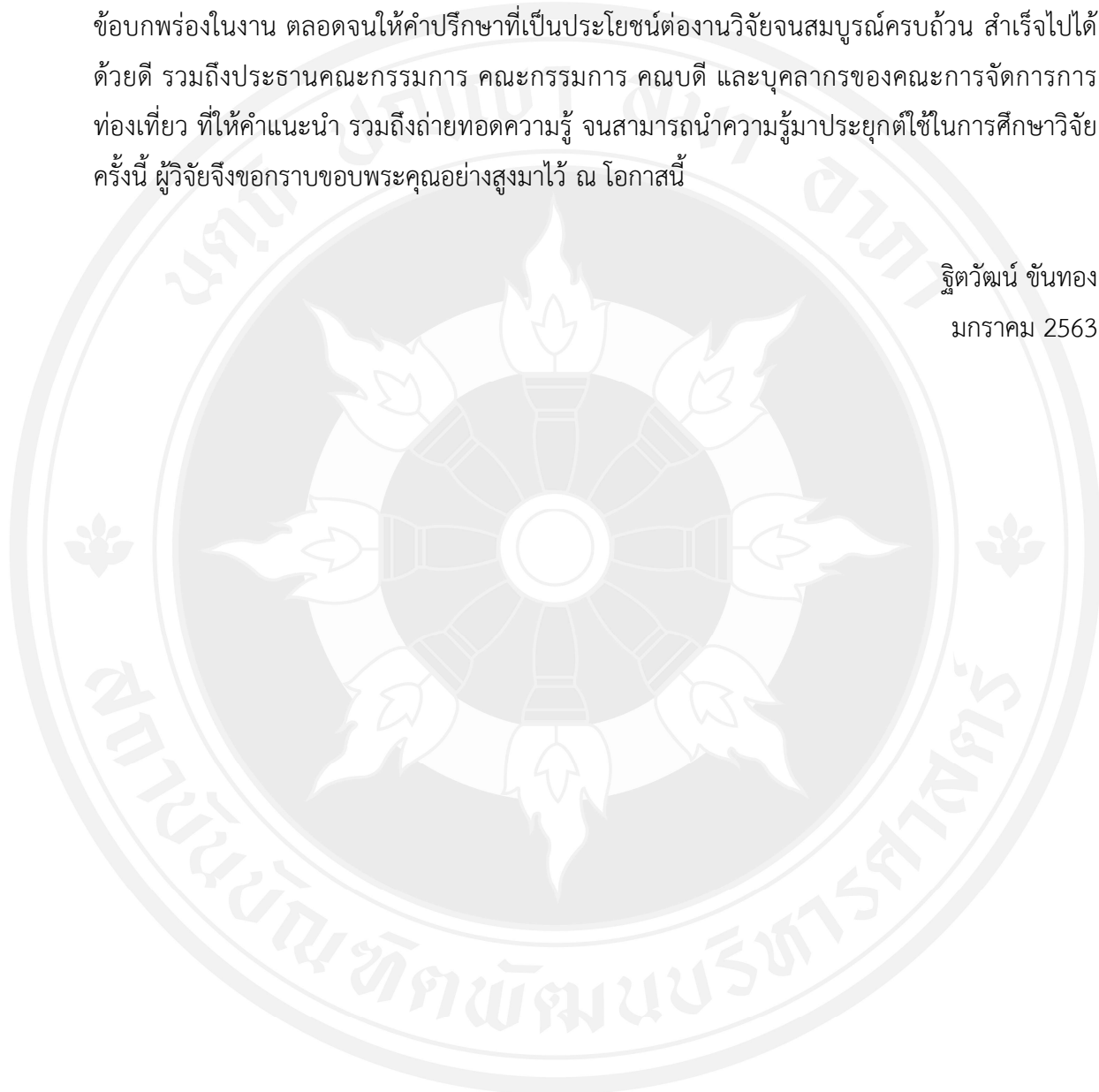


กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสงแข บุญศิริ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ได้ให้ความรู้ ชี้แนะแนวทางการศึกษาตรวจทานและให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยจนสมบูรณ์ครบถ้วน สำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงประธานคณะกรรมการ คณะกรรมการ คณบดี และบุคลากรของคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว ที่ให้คำแนะนำ รวมถึงถ่ายทอดความรู้ จนสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

ฐิติวัฒน์ ชันทอง

มกราคม 2563



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	7
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	7
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	9
1.3 คำถามการวิจัย.....	9
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	10
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.6 ขอบเขตการวิจัย.....	10
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	12
1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	13
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	14
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	26
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว.....	34
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	40
2.5 บริบทของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา.....	43
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	60

3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	66
ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา.....	70
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา.....	74
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	80
ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	195
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	198
5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	198
5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา..	199
5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ...	199
5.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน.....	200
5.5 อภิปรายผล.....	207
5.6 ข้อเสนอแนะ.....	210
ภาคผนวก.....	212
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	213
บรรณานุกรม.....	228
ประวัติผู้เขียน.....	236

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่าอากาศยานมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการขนส่งทางอากาศในเขตพื้นที่บริการของท่าอากาศยานแต่ละแห่ง (Airport Service Area) ซึ่งถือเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญในระบบการขนส่งทางอากาศของประเทศ ในขณะที่พื้นที่ต่างๆ มีความแตกต่างทั้งทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมนั้น ท่าอากาศยานจะต้องมีรูปแบบของการดำเนินการอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ ท่าอากาศยานทั้งหมดที่กระจายไปทั่วประเทศนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องมีความเหมาะสมกับองค์ประกอบต่างๆ ในพื้นที่ที่ให้บริการของท่าอากาศยานแล้ว ยังจะต้องมีความเกี่ยวข้องกันกับท่าอากาศยานอื่นๆ โดยจะต้องมีบทบาทที่มีความสอดคล้องและรองรับกันทั้งประเภทและขนาดของท่าอากาศยาน เพื่อให้เกิดการบริการขนส่งทางอากาศที่สมบูรณ์ ทั้งนี้เพราะการบริการขนส่งทางอากาศที่สมบูรณ์ไปได้จนถึงขั้น เกิดจากการจัดบทบาทของการบริการการบินที่แตกต่างกันของสายการบิน (Airline) และการบินทั่วไป (General Aviation) ซึ่งจะทำให้เกิดการขนส่งทางอากาศที่ครอบคลุมและมีเครือข่ายที่กว้างขวางไปทั่วทั้งประเทศ ทั้งในพื้นที่ที่อยู่ในเขตเมืองใหญ่ที่มีสายการบินให้บริการหรือพื้นที่นอกเขตเมืองใหญ่ที่ไม่มีสายการบินให้บริการ แต่มีกิจการการบินทั่วไปคอยให้บริการแทน (สถาบันการบินพลเรือน, 2546, น.11)

ในปัจจุบันประเทศไทยมีท่าอากาศยานจำนวนมาก ทั้งที่เป็นท่าอากาศยานทางทหารและท่าอากาศยานทางพาณิชย์ ซึ่งการดำเนินการของท่าอากาศยานเพื่อให้ความสมบูรณ์ในการขนส่งทางอากาศในประเทศไทยนั้น มิใช่เพียงแต่การควบคุมและส่งเสริมให้เกิดการบริการของสายการบินและการบินทั่วไปให้สอดคล้องและเข้ากันได้เท่านั้น ระบบท่าอากาศยานยังจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการ และการควบคุม ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดบทบาทและการวางแผนของท่าอากาศยานต่างๆ ที่มีอยู่ภายในประเทศ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ระบบการขนส่งทางอากาศมีความสมบูรณ์เพื่อที่จะให้บริการแก่ผู้บริโภคในประเทศอย่างทั่วถึง

ท่าอากาศยานจึงนับว่าเป็นหน่วยงานการบริการสำหรับประชาชนที่มีความเจริญ มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการติดต่อสื่อสารทางด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการเดินทาง และด้านการขนส่ง ซึ่งท่าอากาศยานได้แบ่งประเภทของบริการออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก (facilities) บริการประเภทนี้เป็นความจำเป็นของท่าอากาศยานที่ต้องจัดให้มีไว้ เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกให้เครื่องบินขึ้นลง การนำเครื่องบินเข้าจอดที่ลานจอดอากาศยาน การปรนนิบัติ

บำรุงเครื่องบิน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ที่เพียงพอต่อผู้โดยสาร การจัดพื้นที่รับส่งสินค้า พื้นที่ใช้สอยสำหรับเป็นสำนักงาน เป็นต้น คุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกมี 3 ประการ คือ ต้องมีมาตรฐาน ต้องมีเพียงพอ และต้องมีความปลอดภัย ประการที่สอง เป็นบริการที่ทำอากาศยาน จัดให้ โดยผู้ใช้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (services) เช่น บริการตรวจหนังสือเดินทาง การตรวจสินค้าและสัมภาระตามกฎหมายศุลกากร เป็นต้น ซึ่งบริการประเภทนี้ต้องมีคุณลักษณะ 4 ประการ คือ ต้องมีความรวดเร็ว ต้องมีความสะดวก ต้องมีความสบายและต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ประการที่สามเป็นบริการประเภทให้ความเพลิดเพลินกับผู้ใช้โดยสาร (amenities) ได้แก่ ร้านอาหารต่างๆ ภัตตาคาร ห้องพักผ่อน เป็นต้น ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการเหล่านี้บริการด้านนี้ต้องมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ ต้องราคาเยียมเยา ต้องเหมาะสมและต้องเป็นที่นิยมยินดี และปัจจุบันมีสภาพการแข่งขันอยู่ในระดับสูงของธุรกิจการบินจึงมีผลทำให้ผู้ใช้บริการเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ รัฐบาลจึงได้ส่งเสริมการสร้างและพัฒนาท่าอากาศยานในประเทศไทย โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดแก่ประชาชนในภูมิภาคต่างๆ เช่น การเพิ่มศักยภาพการรองรับเที่ยวบินให้ได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งมีจำนวนท่าอากาศยานในประเทศไทยถึง 36 แห่ง แยกเป็นสนามบินของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง สนามบินเชียงใหม่ สนามบินเชียงราย สนามบินภูเก็ต และสนามบินหาดใหญ่ สนามบินเอกชน จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ สนามบินสมุย และสนามบินสุโขทัย สนามบินของกรมขนส่งทางอากาศยาน แยกเป็น 4 ภาค 28 แห่ง ได้แก่ ภาคเหนือ: อากาศยานแม่ฮ่องสอน พิชณุโลก น่าน แพร่ ลำปาง เพชรบูรณ์ ตาก และแม่สอด ปาย แม่สะเรียง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: ท่าอากาศยานอุดรธานี ขอนแก่น นครพนม สกลนคร ร้อยเอ็ด เลย อุบลราชธานี บุรีรัมย์ และนครราชสีมา ภาคใต้: ท่าอากาศยานหัวหิน ชุมพร ระนอง นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี กระบี่ ตรัง ปัตตานี และนราธิวาส ภาคตะวันออก ตราด ระยอง ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นต้องนำมาเพื่อปรับเป็นกลยุทธ์ด้านบริการของสนามบินให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะกระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพไปยังลูกค้าที่ใช้บริการในทุกๆ ขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการไปจนถึงการชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องมีการประสานและเชื่อมโยงการทำงานของพนักงานทุกคน หากมีขั้นตอนใดที่ไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549, น.74-79)

ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา เป็นหนึ่งในสนามบินที่อยู่ในแผนการพัฒนาของกระทรวงคมนาคม เพื่อเพิ่มบทบาทให้เป็นท่าอากาศยานเชิงพาณิชย์มากยิ่งขึ้น อยู่ในการดูแลของกองทัพเรือตามมติของคณะรัฐมนตรี ในปี พ.ศ. 2519 โดยกองทัพเรือมีนโยบายที่จะบริหารและพัฒนาท่าอากาศยานอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ให้มีขีดความสามารถเป็นสนามบินพาณิชย์สากลที่สามารถรองรับการขยายตัวของธุรกิจการบินให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ

สังคมและความมั่นคงในพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก ซึ่งจากข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศอยู่ตะเภาระยองพัทยา ปี พ.ศ.2559 มีจำนวนเที่ยวบินทั้งหมด 7,888 เที่ยวบิน และมีผู้โดยสารขาเข้า-ออกภายในประเทศ จำนวน 318,516 คน ส่วนผู้โดยสารขาเข้า-ออก ระหว่างประเทศ จำนวน 393,468 คน จากข้อมูลสถิติดังกล่าวท่าอากาศยานอยู่ตะเภาระยองพัทยา ได้ให้บริการประชาชนผู้โดยสารทางอากาศเป็นจำนวนมาก ดังนั้นท่าอากาศยานอยู่ตะเภาระยองพัทยาจึงต้องพัฒนาศักยภาพและสร้างกลยุทธ์ทางการบริการให้ชนะใจผู้ใช้บริการ โดยเพิ่มศักยภาพของท่าอากาศยานอยู่ตะเภาระยองพัทยาให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการคมนาคมขนส่งทางอากาศที่เพิ่มมากยิ่งขึ้นตามการเจริญเติบโตของสภาพสังคมและเศรษฐกิจ (ท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาระยอง พัทยา, 2559)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาระยอง พัทยาเพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงและดำเนินงานในการพัฒนาศักยภาพและการให้บริการของสนามบิน ซึ่งมีแนวโน้มว่าจะมีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นตามการเจริญเติบโตของสภาพสังคมและเศรษฐกิจ และเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่ส่งผลต่อการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาระยอง พัทยา
- 1.2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ส่งผลต่อการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาระยอง พัทยา
- 1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างผู้โดยสารชาวไทยกับชาวต่างชาติในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาระยอง พัทยา
- 1.2.4 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาระยอง พัทยา

1.3 คำถามการวิจัย

- 1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่ส่งผลต่อการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาระยอง พัทยาหรือไม่

1.3.2 พฤติกรรมของผู้โดยสารที่ส่งผลต่อการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

1.3.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา เป็นอย่างไร

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

1.4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยาต่างกัน

1.4.3 พฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยาต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เดินทางมาใช้บริการ

1.5.2 ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยาสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ ตลอดจนนำไปใช้ในการวางแผนงานเพื่อพัฒนาการให้บริการทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

1.5.3 เพื่อเป็นข้อมูลด้านสารสนเทศในการกำกับดูแลกิจการของสนามบินให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือน

1.6 ขอบเขตการวิจัย

1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยศึกษาตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และเฉลี่ยต่อเดือน

2. พฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบินค่าใช้จ่ายเฉลี่ย แต่ละครั้งในการใช้บริการบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจใช้บริการช่วงเวลาที่ใช้บริการจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ในแต่ละครั้งแหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร

ตัวแปรตาม เป็นคุณภาพการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคม

1.6.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาใช้บริการที่สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยาประจำปี พ.ศ.2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 711,984 คน (ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา-ระยอง พัทยา, 2559)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งขาเข้าและขาออกที่เดินทางมาใช้บริการที่สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ประจำปี พ.ศ.2559 โดยใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling) ซึ่งแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 50% นักท่องเที่ยวต่างชาติ 50%

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านต่างๆ ในสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา และผู้เชี่ยวชาญด้านงานบริการ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ และความเข้าใจ พร้อมทั้งประสบการณ์ในงานบริการเป็นอย่างดี จำนวนทั้งสิ้น 8 คน

1.6.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยในปีการศึกษา 2561 โดยมีแผนที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนช่วงเดือนกรกฎาคม 2561

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกความพอใจด้วยการทำให้ความต้องการและความหวังของผู้รับบริการตอบสนองถูกต้องตรงเวลาที่ต้องการโดยการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างอ่อนโยนและสุภาพ การเข้าถึงความสะดวกการให้บริการ (accessibility and convenience) การให้บริการด้านต่าง ๆ ของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

การให้บริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมบางอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น เป็นกระบวนการส่งมอบที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งการส่งมอบจากผู้ให้บริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นได้เป็นอย่างดี

สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา หมายถึง ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา-ระยอง พัทยา ตั้งอยู่ที่รอยต่อระหว่างจังหวัดชลบุรีและจังหวัดระยอง เปิดให้บริการแก่ผู้โดยสารและสายการบินที่เดินทางทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งขาเข้าและขาออกที่มาใช้บริการที่สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

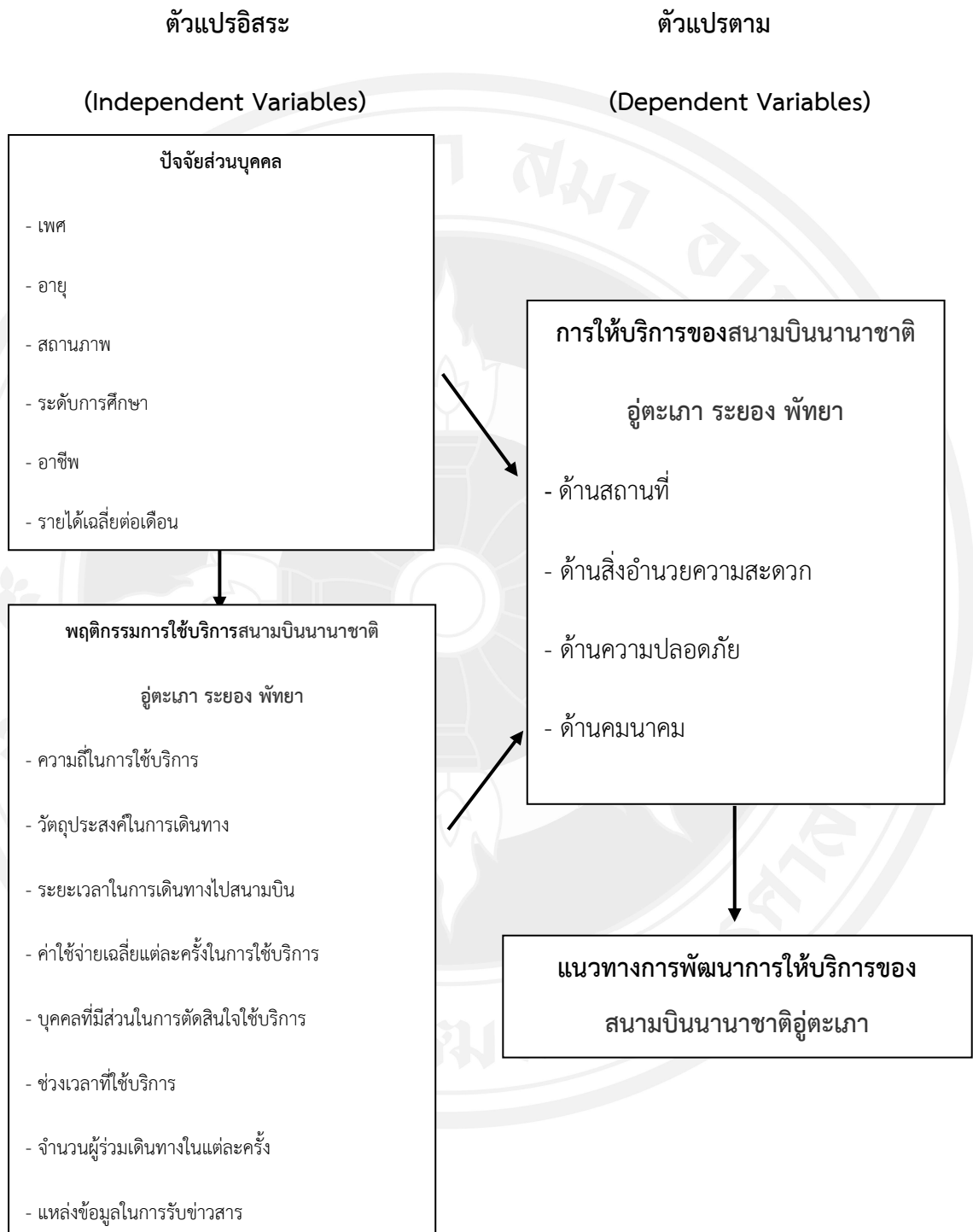
ด้านสถานที่ หมายถึง อาคารผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก อาคารและลานจอดรถ อาคารขึ้นรถโดยสาร ลานจอดเครื่องบิน ทางขึ้นเครื่องบิน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่มีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร เช่น ป้ายสัญลักษณ์บอกทางที่ชัดเจน ที่พักรถผู้โดยสาร การบริการรถเข็นร้านค้า ร้านอาหาร ธนาคาร ตู้ ATM ห้องน้ำสะอาด ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น

ด้านความปลอดภัย หมายถึง ระบบดูแล ตรวจสอบ และรักษาความปลอดภัยที่ค้ำประกันเชื่อถือ มีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

ด้านคมนาคม หมายถึง การคมนาคมเข้าและออกของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา โดยรถยนต์ส่วนตัว รถโดยสารประจำทาง และรถโดยสารไม่ประจำทาง

1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด ตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
- 2.4 บริบทของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.1 ความหมายการให้บริการ

คำว่า “บริการ” มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

บริการ (Service) เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งกิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตน และไม่มีเจ้าของซึ่งในการผลิตบริการนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้ (Kotler, 2004, p.444)

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, น.7) กล่าวว่า การบริการไม่สามารถจับต้องได้ แต่เป็นลักษณะของกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเกี่ยวข้องกันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ หรือในทางตรงกันข้ามระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ จะต้องแสดงผลตรงตามความต้องการทางใดทางหนึ่ง เป็นไปตามผลสำเร็จ ซึ่งสิ่งที่แตกต่างของการบริการและสินค้านั้น สามารถสร้างความพึงพอใจและประโยชน์ต่อผู้ที่มาซื้อ ในส่วนอุตสาหกรรมบริการมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจจากการรับบริการ ปัจจุบันนี้ธุรกิจทั่วไป เน้นจำหน่ายสินค้าที่ลูกค้าสนใจและก่อให้เกิดความพอใจที่ได้รับบริการหรือรับสินค้านั้นๆ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548, น.14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า อาจแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ ผลิตภัณฑ์บริการ และบริการส่วนควบ ซึ่งผลิตภัณฑ์ทางการบริการจะเป็นความพึงพอใจหรือกิจกรรมผลประโยชน์ ที่ผู้ให้บริการได้สร้างขึ้นเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ตรงตามความต้องการต่อผู้รับบริการ ด้านการบริการส่วนควบเป็นความพึงพอใจหรือกิจกรรมผลประโยชน์ ที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพิ่มเติมให้กับสินค้า เพื่อให้การใช้สินค้าหรือการชายนั้นเกิดประสิทธิภาพกว่าเดิม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, น.18) กล่าวว่า การบริการ คือการดำเนินการส่งต่อสินค้าที่ไม่มีสามารถจับต้องได้ (Intangible goods) ของกิจการที่ถูกส่งต่อให้กับผู้รับบริการ โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการจะถูกตอบสนองจากสินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้

สมเดช มุงเมือง (2546, น.4) มีการกล่าวถึงว่า การบริการ เป็นกิจกรรม หรือกระบวนการด้านใดด้านหนึ่งในส่วนขององค์กรหรือส่วนบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ตรงกับความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความต้องการของผู้ที่แสดงความต้องการที่ชัดเจนตามความคาดหวัง และสามารถสร้างความพึงพอใจหรือทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจต่อบุคคลๆ นั้นได้ในช่วงเวลานั้น ในส่วนนี้หมายรวมการบริการในทุกด้าน ทั้งส่วนที่เป็นการบริการเชิงพาณิชย์หรือการบริการทั่วไป

อรรถจัน สีสหอำไพ (2546, น.1อ้างถึงใน ปัทมา มงคลเคหา, 2556) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือความประทับใจให้เป็นที่ไปตามความต้องการของบุคคลๆ นั้น โดยการบริการที่ดีนั้นจะต้อง

เป็นการสร้างความพึงพอใจให้เป็นที่ไปตามความต้องการของบุคคลนั้นๆ ที่ต้องส่งผลให้เกิดความรู้สึกประทับใจหรือรู้สึกดีต่อการบริการต่างๆ ที่ได้รับ

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548, น.18) กล่าวว่า Lehtinen เป็นการให้บริการ โดยหมายความถึงการดำเนินการในส่วนของกิจกรรมนั้นๆ โดยถูกสร้างขึ้นจากการผสมผสานของวัตถุประสงค์หรือบุคคล เพื่อให้การบริการที่เกิดขึ้นนั้นได้รับความประทับใจจากผู้ให้บริการ รวมไปถึงการการพัฒนาพฤติกรรมและการปรับปรุงในส่วนของผู้ที่ให้บริการ

สรุปได้ว่า การบริการ คือ การดำเนินการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น เป็นกระบวนการ ส่งต่อที่ไม่สามารถจับต้องได้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งการส่งต่อจากผู้ที่เป็นฝ่ายบริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นได้เป็นผลดี

2.1.2 ความสำคัญของการบริการ

สมเดช มุงเมือง (2546, น.5-7) กล่าวว่า ประเด็นความสำคัญในการบริการมี 2 ประเด็น คือ

2.1.2.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคในปัจจุบันมีความต้องการรับบริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นจากเปลี่ยนแปลงของชีวิตที่ต้องรีบเร่ง และเกิดการแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการใช้ชีวิต และอาชีพการงานที่เป็นปัจจัยทำให้เกิดการช่วยเหลือหรือต้องพึ่งพาจากผู้อื่นในการจัดการเรื่องต่างๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อการดำเนินชีวิตได้อย่างสะดวกสบาย กล่าวคือ

1) การตอบสนองความต้องการส่วนตัว ในปัจจุบันนี้การบริการนั้นมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้เกิดขึ้นกับผู้ที่มาใช้บริการหรือลูกค้าอีกทั้งยังต้องสามารถตอบสนองเป้าหมายหรือความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการหรือลูกค้าทั้งด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามลักษณะส่วนบุคคล

2) ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้รับบริการถูกให้บริการตามความต้องการก็จะทำให้เกิดความประทับใจกับการบริการนั้น โดยประสิทธิภาพจากการให้บริการที่ดีนั้นย่อมทำให้เกิดความสุขและความประทับใจต่อผู้รับบริการ อีกทั้งการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการจะต้องเข้าถึงได้ง่าย ก่อให้เกิดความสะดวกสบายและสามารถอำนวยความสะดวก และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

2.1.2.2 ความสำคัญของผู้ให้บริการ แยกได้ 2 ลักษณะ คือ

1) ความสำคัญต่อผู้บริหารหรือผู้ประกอบการบริการ ผู้ประกอบการนั้นจะต้องสามารถปรับกลยุทธ์ทางการตลาดจากแค่การเน้นให้เกิดการขายสินค้าเท่านั้น แต่ปรับให้เกิดความสนใจเพิ่มมากขึ้นกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องการขายบริการหรือสินค้านั้นๆ โดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การบริการสามารถดึงดูดลูกค้าและสร้างความน่าสนใจได้มากกว่าคู่แข่งรายอื่นได้โดยเฉพาะผลตอบแทนและรูปแบบของการบริการ กล่าวคือ

(1) ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับกิจการ การบริหารที่ดีเป็นอีกปัจจัยในการสร้างผลกำไรระยะยาวได้ค่อนข้างดี สาเหตุเพราะผู้บริโภคในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญในเรื่องของงานบริการมากขึ้นต่อการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการจะสามารถทำให้เกิดความแตกต่างของสินค้าหรือบริการ และทำให้เกิดโอกาสต่อกิจการหรือธุรกิจในการขายหรือการสร้างการต้องการซื้อ การตัดสินใจซื้อ และการใช้บริการซ้ำของผู้บริโภค ถือได้ว่าเป็นผลกำไรที่เกิดขึ้นเพิ่มมานั่นเอง

(2) ช่วยสร้างรูปลักษณ์ที่ดีต่อกิจการ ในการดำเนินกิจการทุกประเภะนั้นจะมีการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่ การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ซื้อ หรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจและเกิดการพูดกันต่อๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (Works of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้เพิ่มสูงขึ้น

(3) ช่วยลดความเสี่ยงของโอกาสที่ผู้ใช้บริการอาจจะเกิดการเปลี่ยนใจไปจากกิจการนั้นๆ การประกอบธุรกิจทางการบริการที่ที่จะต้องใส่ใจต่อคุณภาพในการบริการ เพื่อให้สามารถสร้างความประทับใจ นอกเหนือจากนั้นคือการสร้างความเชื่อมั่น และความแน่ใจให้กับผู้ใช้บริการหรือลูกค้าให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการนั้นๆ

(4) รักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การย้ายเข้าหรือย้ายออกของบุคลากรภายในองค์กรนั้นๆ จากการปฏิบัติงานได้ส่งผลหรือมีผลเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในงานบริการค่อนข้างสูง ซึ่งปัจจัยในการสร้างหรือรักษาความประทับใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดขึ้นกับกิจการทางด้านบริการนั้นๆ เกี่ยวข้องกับปัจจัยในส่วนของคุณภาพของพนักงานหรือบุคลากรที่เป็นปัจจัยหลักในงานบริการ โดยปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการจะเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างรายได้ให้กับกิจการนั้นๆ และได้ประโยชน์กลับมาสู่พนักงานในด้านของค่าตอบแทน โดยถ้าการให้ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมก็จะทำให้บุคลากรไม่ต้องการย้ายไปปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นนั่นเอง ซึ่งในอีกกรณีที่ธุรกิจทางการให้บริการไม่ประสบความสำเร็จ บุคลากรไม่ได้รับผลประโยชน์โดยชอบธรรม ก็จะเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนหรือย้ายไปปฏิบัติงานกันใ้องค์กรใหม่ที่ดีกว่า ซึ่งพนักงานหรือบุคลากรในด้านของธุรกิจการให้บริการถือเป็นตัวแปรสำคัญที่จะสามารถสร้างให้เกิดคุณภาพในงานการให้บริการและสามารถสร้างความพึงพอใจหรือความประทับใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดีนั่นเอง

2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ อุตสาหกรรมบริการได้เกิดการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ทำให้งานบริการได้เกิดขึ้นมากมายแบ่งย่อยออกไปอีกหลายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยมีจุดมุ่งหมายสร้างความพึงพอใจและสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ อีกทั้งยังมีแนวโน้มที่จะเกิดความหลากหลายทางความต้องการเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย การประกอบธุรกิจหรืออาชีพทางการบริการจึงกลายมาเป็นอีกหนึ่งอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและสามารถสร้างรายได้ได้ดี กล่าวคือ

(1) ช่วยสร้างรายได้และอาชีพ พนักงานบริการถือเป็นหลักสำคัญของธุรกิจการให้บริการในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือลูกค้ามากที่สุด ซึ่งพนักงานจะมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างผลประโยชน์ให้กับธุรกิจในการให้บริการได้นั้นต้องได้รับการฝึกอบรม จึงจะทำให้พนักงานสามารถได้รับค่าตอบแทนที่น่าพึงพอใจและถือเป็นการเพิ่มอาชีพอีกหนึ่งทาง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

(2) ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะขายบริการหรือสินค้านั้นสามารถทำได้ง่ายและสะดวกมากขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาในการดึงดูดลูกค้า อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้นความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543, น.14-16) ดังนี้

1) ผู้ให้บริการมีความสำคัญ 2 ส่วน คือ

(1) ความสำคัญในการดำเนินงานบริหารพนักงานที่ทำหน้าที่งานบริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในส่วนของงานด้านการบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการหรือผู้ที่ให้บริการส่วนหน้า เพราะจะเป็นกลุ่มที่จะได้พบเจอและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าตั้งแต่การพบปะกันครั้งแรกจนไปถึงขั้นตอนสุดท้ายที่แยกจากลูกค้าเมื่อกระบวนการการบริการขั้นตอนต่างๆ ได้จบลง ผู้ให้บริการจะต้องทำ ความเข้าใจให้บริการที่เกิดขึ้นด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ ดังนี้

- ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้า หรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

- ทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ

- ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการ โดยเฉพาะจะต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพ และการแสดงออก ด้วยไมตรีจิตที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจ และจิตใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นลูกค้าประจำ

- ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลา

และจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

(2) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ ดังนี้

- ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

- การทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากรหรือปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้ และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

- ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่างๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

- ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางการบริการที่ตลาดต้องการได้

3) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่างๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสมด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการ และสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

(1) ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการ ว่าเป็นงานหลักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่างๆ

(2) ทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการในฐานะที่ผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการควรมีมารยาทที่ดีและใช้บริการในฐานะที่ผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการ เมื่อผู้ให้บริการเข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกต้องผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อการบริการ

สรุปได้ว่า การบริการ มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องส่งเสริมการบริการที่มีคุณภาพ กล่าวคือ การอำนวยความสะดวกสบายที่ตอบสนองความต้องการและส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อลดการเปลี่ยนใจ ทำให้เกิดการใช้ซ้ำ ซึ่งเป็นผลดีในการเพิ่มผลกำไรระยะยาว และสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับบริการอีกด้วย

2.1.3 ลักษณะของบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, น.27) กล่าวว่า การบริการ มีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

1) ความไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่ใช่ว่าเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องหรือมองเห็นได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า (หูตาจมูกผิวหนังและลิ้น) อีกทั้งยังไม่สามารถแบ่งแยกเป็นลักษณะชิ้นคล้ายสินค้าได้

2) ความไม่สามารถแยกจากกันได้ ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ (Inseparability) ในขณะที่เกิดการให้บริการนั้น เช่น การให้บริการการตรวจรักษาระหว่างแพทย์และคนไข้ก็ต้องอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งคู่ โดยที่ทั้งสองฝ่ายจะไม่สามารถแยกจากกันได้ในขณะที่เกิดการให้บริการขณะนั้น

3) การไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish Ability) ในการให้บริการแรงงานมนุษย์หรือพนักงาน ถือเป็นปัจจัยหลักในงานบริการ และเมื่อไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลานั้นก็จะทำให้เกิดการว่างงานต่อพนักงานที่ให้บริการ (Idle) และเป็นผลให้เกิดการสูญเปล่าในส่วนของค่าจ้างหรือค่าใช้จ่ายแรงงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ใช้ในภายหลังได้

4) ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้า ขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นลูกค้า จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ จะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคารช่วงพักกลางวัน จะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์ และวันศุกร์ จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่นๆ ในสัปดาห์

5) การบริการในแต่ละครั้งมีความแตกต่างกัน (Variability or Heterogeneity) คุณภาพในการบริการมีความแตกต่างกันในแต่ละครั้งที่เกิดการให้บริการ สาเหตุเพราะการบริการต้องใช้แรงงานคนหรือพนักงานผู้ให้บริการ (Labor Intensive) ซึ่งการบริการของผู้ให้บริการจะต้องเป็นสิ่งที่ถูกแสดงออกมาจากภายในหรือออกมาจากจิตใจ และแสดงออกทางร่างกาย เช่น พนักงานที่ให้บริการในแต่ละวันก็จะมีอารมณ์ที่แตกต่างกัน เช่น วันนี้ยิ้ม ให้บริการดี แต่อีกวันมีสีหน้าไม่สบอารมณ์ โดยสาเหตุอาจจะมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ปัญหาครอบครัวของพนักงานคนนั้น หรือการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งจากปัจจัยภายใน สามารถส่งผลต่อการบริการที่แสดงออกมาภายนอกได้แตกต่างกันออกไปในแต่ละครั้งที่เกิดการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550, น.211-212) กล่าวว่า บริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดการรับรู้ได้ก่อนที่จะได้รับการบริการ ดังนั้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและลดความเสี่ยงต่อผู้ซื้อ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อใช้สร้างหลักประกันความมั่นใจให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจใช้บริการได้ไวมากยิ่งขึ้น

(1) สถานที่ (Place) ต้องสามารถทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อมั่นและเกิดความสะดวกต่อผู้ที่มาใช้บริการ

(2) บุคคล (People) ผู้ที่ทำให้หน้าให้บริการที่มีความจำเป็นต้องมีลักษณะที่ดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ใส่ใจต่อผู้มาใช้บริการ

(3) อุปกรณ์เครื่องใช้ (Equipment) อุปกรณ์ต่างๆ ที่มีในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีคุณภาพที่สามารถสร้างความพึงพอใจตามความต้องการของลูกค้าได้

(4) วัสดุการสื่อสาร (Communication Material) เอกสารโฆษณาและสื่อโฆษณา จำเป็นต้องเป็นไปตามลักษณะงานบริการที่จะสื่อออกไปให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการได้เข้าใจ

(5) สัญลักษณ์ (Symbols) เป็นเครื่องหมายหรือชื่อตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

(6) ราคา (Price) การบริการในแต่ละระดับที่มีความแตกต่างกันจะมีราคาเป็นปัจจัยในการใช้กำหนดให้เกิดการเหมาะสมกับระดับในการบริการที่แตกต่างกันออกไป

2) การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการคือการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน หรือกล่าวได้ว่า ผู้ให้บริการหรือผู้ผลิตบริการนั้นๆ จะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันออกไปไม่มีใครสามารถทดแทนกันได้ เพราะต้องมีการผลิตการบริการและเกิดการบริโภคในช่วงขณะเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้เกิดข้อจำกัดทางเวลาสำหรับงานด้านการบริการนั่นเอง

3) ความไม่แน่นอน (Variability) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน โดยมีผลโดยตรงมาจากผู้ขายหรือผู้ให้บริการ เช่น ใครจะให้บริการอย่างไร ที่ไหน และเมื่อไหร่ โดยการควบคุมคุณภาพการให้บริการสำหรับผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ 3 ขั้นตอน ได้แก่

(1) การตรวจสอบ คัดเลือก และอบรมผู้ให้บริการ

(2) กระบวนการที่มีมาตรฐานต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพทั่วภายในองค์กร

(3) การสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ ที่ตั้งประเด็นให้เกิดจากข้อเสนอและคำแนะนำจากผู้รับบริการ ข้อมูลจากลูกค้าจะถูกตรวจสอบหรือสำรวจ เพื่อใช้ในการเทียบซึ่งกระบวนการนี้

จะสามารถช่วยให้ผู้ที่ให้บริการสามารถทราบข้อมูลโดยตรงจากผู้รับบริการเพื่อนำไปเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหรือแก้ไขการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

4) เก็บรักษาไว้ไม่ได้ (Perish ability) ลักษณะของสินค้าประเภทบริการจะมีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์หรือสินค้าชนิดอื่นๆ ตรงที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ในช่วงเวลาที่เกิดความต้องการจากผู้ต้องการใช้บริการนั้น การสินค้าที่เป็นการให้บริการก็จะถูกผลิตขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ไม่มีปัญหา ในทางกลับกันถ้าหากความต้องการไม่เกิดขึ้นหรือมีความไม่แน่นอนนั้นก็ส่งผลให้เกิดปัญหา ทำให้ธุรกิจการบริการจำเป็นต้องนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้ประโยชน์ในการสร้างความสนใจให้เกิดแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548, น.25-26) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

(1) การไว้วางใจ (Trust) การบริการถือการกระทำ หรือกิจกรรมที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่การดำเนินการบริการได้เกิดขึ้น ผู้ถูกบริการจะไม่สามารถรู้ล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการบริการอย่างไร ทำให้ในการตัดสินใจซื้อหรือเลือกใช้บริการของลูกค้าจำเป็นต้องเกิดขึ้นจากความไว้วางใจที่มีความแตกต่างจากสินค้าที่สามารถมองเห็น สัมผัส จับต้องได้

(2) สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องเกิดขึ้นจากเจตคติ ประสบการณ์ และความคิดเห็น จากการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ทางการบริการในครั้งก่อน

(3) ลักษณะที่ไม่สามารถถูกแบ่งแยกออกได้ (Inseparability) ตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ในส่วนองงานบริการนั้นไม่สามารถถูกแยกออกได้ การให้บริการและการรับบริการนั้นจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นข้อแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ปกติทั่วไปที่ต้องผ่านกระบวนการผลิตก่อนแล้วจึงจะสามารถวางขายและถูกบริโภคในภายหลังนั่นเอง

(4) ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่ และการกำหนดมาตรฐานไม่สามารถกำหนดให้เกิดความแน่นอนได้ การบริการนั้นมีความแตกต่างตามลักษณะ

บุคคลของผู้ที่ให้บริการ หรืออาจกล่าวได้ว่า การให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของผู้ให้บริการ โดยความแตกต่างมักเกิดจากปัจจัยทั่วไป เช่น ช่วงเวลาที่ให้บริการ สภาพแวดล้อม หรือสถานที่ในขณะที่ให้บริการ เป็นต้น

(5) ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish Ability) ในการให้บริการจะเกิดการสูญเปล่าหากในช่วงเวลานั้นไม่มีการดำเนินการให้บริการหรือไม่เกิดความต้องการใช้บริการ ซึ่งจะไม่สามารถย้อนหรือเก็บรักษาช่วงเวลาที่สูงเปล่านั้นได้

(6) ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ คือ การบริการไม่มีตัวตน ไม่สามารถมองเห็นได้ สัมผัสได้ แยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สถานที่ ช่วงเวลาการให้บริการต้องเกิดขึ้นพร้อมกัน และความไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการช่วงเวลา สถานที่ คุณภาพการให้บริการ หากไม่เกิดความต้องการใช้บริการ การบริการนั้นจะเก็บรักษาไม่ได้และอาจเกิดการสูญเสีย ดังนั้นจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์การให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดการให้บริการและความต้องการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.1.4 หลักการให้บริการ

สมเดช มุงเมือง (2546, น.42) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการคือ การดำเนินการช่วยเหลือเพื่อประโยชน์ของบุคคลๆ อื่น โดยจำเป็นต้องมีหลักการปฏิบัติในการสร้างประโยชน์หรือการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น ซึ่งผู้ให้บริการจะมีหลักการปฏิบัติดังนี้ คือ

1) ความสอดคล้องที่ตามเป้าหมายหรือความต้องการของผู้ที่ใช้บริการ เป็นการดำเนินการให้บริการโดยใช้ความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลักในการดำเนินการ

2) ความพึงพอใจ และคุณภาพของการบริการนั้น ถือเป็นหลักเบื้องต้นในการให้บริการ ที่ผู้ให้บริการต้องมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้ประสิทธิผล

การให้บริการโดยการประเมินผลด้านคุณภาพของการให้บริการจะสามารถถูกวัดได้จากความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

3) การดำเนินการบริการจำเป็นต้องปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจและตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ และลดความเสี่ยงที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจหรือข้อผิดพลาดที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วนั้น ก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าสามารถเกิดความพึงพอใจได้อีกครั้งหนึ่งนั่นเอง

4) สถานการณ์ที่มีความเหมาะสม คือการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ทันใจ และเป็นไปตามกำหนดที่ผู้รับบริการมีความต้องการ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญเพื่อที่จะลดความเสี่ยงที่อาจจะทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการ ที่เป็นผลให้เกิดความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ

5) ไม่ส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ในการให้บริการไม่เพียงแต่จะต้องเน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างเดียวนั้น แต่ผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรืออาจจะได้รับผลกระทบจากการดำเนินการให้บริการนั้นๆ เช่น สิ่งแวดล้อม ชุมชน สังคม เป็นต้น

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการ คือ การให้บริการต้องสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันและควร มีการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ เพื่อลดความผิดพลาดไม่ให้เกิดผลเสียหายแก่ผู้ใด และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคลในการค้นหาการเลือกซื้อการใช้การประเมินผลหรือจัดการกับสินค้าและบริการซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้

เสรีวงษ์ มณฑา (2552, น.30) กล่าวว่าพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) เป็นการศึกษาในส่วนของ การตอบสนองความต้องการและความจำเป็น (Needs) ต่อผู้บริโภคเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) การทำความเข้าใจต่อผู้บริโภคว่ามีความต้องการอย่างไร ชอบสิ่งไหน จะเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการตลาดสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2550, น.192) ได้อธิบายไว้ว่าพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหาการคิดการซื้อการใช้การประเมินผลในสินค้าและบริการซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา

Kotler Phillip (2009, p.121) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมซื้อของผู้บริโภค (Consumer Buying Behavior) หมายถึง พฤติกรรมซื้อของผู้บริโภคคนสุดท้ายไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือครัวเรือนที่ทำการซื้อสินค้าและบริการสำหรับการบริโภคส่วนตัวพฤติกรรมซื้อของผู้บริโภคเกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่มากระทบต่อพฤติกรรมซื้อผู้บริโภคต้องทำการตัดสินใจซื้อมากมายในแต่ละวันกิจการขนาดใหญ่ส่วนมากทำการวิจัยการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคอย่างละเอียดเพื่อตอบคำถามให้ได้ว่าผู้บริโภคซื้ออะไร (What) ซื้อที่ไหน (Where) ซื้ออย่างไรและซื้อเท่าใด (How and How much) ซื้อเมื่อใด (When) และซื้อทำไม (Why)

โดยทั่วไปมนุษย์จะต้องเกี่ยวข้องกับเรื่องราวต่างๆ มากมาย ดังนั้นการศึกษาเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์โดยเฉพาะเรื่องสิ่งที่กระตุ้นและจูงใจให้เกิดพฤติกรรมจึงเป็นเรื่องที่ยากและซับซ้อนจากการศึกษาครั้งนี้ได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีที่สามารถใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคได้โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analysis of Consumer Behavior)

เป็นการค้นคว้า หรือวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้หรือการซื้อบริการของผู้บริโภค โดยคำตอบจากการขายนั้นจะสามารถช่วยให้เกิดการตลาดจัดกลยุทธ์การตลาดที่สามารถทราบความต้องการหรือพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อการต้องการซื้อ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่รับบริการได้เป็นอย่างดี

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคจะใช้คำถาม 6Ws และ 1H ที่ประกอบด้วย What? Why? Who? Where? When? และ How? ในการหาคำตอบ 7 คำตอบ หรือ 7Os คือ Objectives, Occupants Objects, Operations, Occasions, Outlets and Organization ตามตาราง 2.1

ตาราง 2.1 การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคและกลยุทธ์ทางการตลาด

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ (7 Os)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
1. ใครเป็นกลุ่มตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?)	รูปแบบของกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) ตามส่วน 1) ประชากรศาสตร์ 2) ภูมิศาสตร์ 3) จิตวิเคราะห์หรือจิตวิทยา 4) พฤติกรรมศาสตร์	กลยุทธ์การตลาด (4Ps) ที่เป็นการส่งเสริมการขายหรือสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?)	สิ่งที่ต้องการซื้อ (Objects) คือ คุณสมบัติหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (Product Component) และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Competitive Differentiation) นั้นเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคมีความต้องการซื้อ	กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Strategies) คือ 1) ผลิตภัณฑ์หลัก 2) รูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ เช่น รูปแบบการบริการ การบรรจุภัณฑ์ หรือตราสินค้า 3) ผลิตภัณฑ์ควบ 4) ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง 5) ศักยภาพผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation)

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ (7 Os)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
3. เหตุผลที่ผู้บริโภคเลือกซื้อ (Why does the consumer buy?)	วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives) เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นจากทั้งจิตใจและร่างกาย โดยต้องมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อ ได้แก่ 1) ปัจจัยทางจิตวิทยาหรือปัจจัยภายใน 2) ปัจจัยทางวัฒนธรรมและสังคม 3) ปัจจัยส่วนบุคคล	กลยุทธ์ที่ใช้นามาก คือ 1). กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Strategies) 2) กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategies) ประกอบด้วยกลยุทธ์การโฆษณาการขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขายการให้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ 3) กลยุทธ์ด้านราคา (Price Strategies) 4) กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution Channel Strategies)
4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?)	บทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations) มีอิทธิพลในการตัดสินใจซึ่งประกอบด้วย 1) ผู้ริเริ่ม 2) ผู้มีอิทธิพล 3) ผู้ตัดสินใจซื้อ 4) ผู้ซื้อ 5) ผู้ใช้	กลยุทธ์ที่ใช้นามากคือการโฆษณาและ (หรือ) กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Advertising and Promotion Strategies) โดยใช้กลุ่มอิทธิพล
5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อไหร่ (When does the consumer buy?)	โอกาสในการซื้อ (Occasions) หมายถึงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่อาจจะเป็นวันพิเศษ โอกาสพิเศษ หรือเทศกาลพิเศษ	กลยุทธ์ที่ใช้นามากคือกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategies) เช่น การใช้โอกาสการซื้อเป็นปัจจัยในการส่งเสริมการตลาดให้สอดคล้องให้เกิดความต้องการตรงตามโอกาสนั้นๆ

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ (7 Os)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?)	ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่เป็นสถานที่ในการให้ผู้บริโภคเข้าถึงเพื่อทำการซื้อสินค้า เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านค้า ร้านสะดวกซื้อต่างๆ เป็นต้น	กลยุทธ์ช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution Channel Strategies) การพิจารณาการผ่านคนกลางเพื่อนำผลิตภัณฑ์กระจายสู่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?)	การตัดสินใจซื้อที่มีขั้นตอน (Operations) ได้แก่ 1) การทราบปัญหา 2) การสืบค้นข้อมูล 3) การวิเคราะห์โอกาส 4) การตัดสินใจเลือก 5) การรับรู้หลังรับบริการ	กลยุทธ์ที่นิยมใช้ กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategies) ประกอบด้วย การโฆษณาการขายโดยใช้เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย การประชาสัมพันธ์ การออกสื่อ การตลาดทางตรง เช่น การขายสินค้าจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการขายเป็นไปในทิศทางเดียวกับการตัดสินใจซื้อ

2.2.3 รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค

รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค (consumer behavior model) คือการศึกษาศาสตร์หรือแรงจูงใจในการตัดสินใจใช้บริการหรือซื้อผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นผลมาจากการเกิดสิ่งกระตุ้น (stimulus) เป็นผลให้เกิดความต้องการ โดยสิ่งกระตุ้นจะแทรกผ่านไปยังความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (buyer's black box) ที่สามารถเปรียบได้เป็นกล่องดำ โดยผู้ให้บริการหรือผู้ผลิตไม่สามารถล่วงรู้ได้ โดยความต้องการที่มาจากกรนึกคิดนั้นจะได้รับการส่งผลมาจากลักษณะต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไปของตัวผู้ซื้อ ที่จะเป็นการตอบสนองจากผู้ซื้อ (buyer's response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (buyer's purchase decision) จุดเริ่มต้นของรูปแบบนี้อยู่ที่สิ่งกระตุ้น (stimulus) ให้เกิดความต้องการก่อนแล้วทำให้เกิดการตอบสนอง (response) ดังนั้น โมเดลนี้จึงอาจเรียกว่า S-R Theory ซึ่งรายละเอียดของทฤษฎีดูจากภาพ 2.1

2.2.3.1 สิ่งกระตุ้น (stimulus) สามารถเกิดขึ้นได้ด้วยตัวเองจากด้านในของร่างกาย (inside stimulus) และสิ่งกระตุ้นจากที่เกิดจากภายนอก (outside stimulus) การจัดการสิ่งกระตุ้นภายนอกเพื่อให้เกิดความต้องการต่อผู้บริโภคนั้นเป็นสิ่งที่นักการตลาดให้ความสนใจ เพราะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการเลือกซื้อสินค้า (buying motive) ซึ่งอาจใช้เหตุจูงใจซื้อด้านเหตุผลและซื้อด้านอารมณ์ หรือจิตวิทยา จะทำให้สามารถได้สิ่งกระตุ้นภายนอก ที่ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (marketing stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุมและต้องจัดให้มีขึ้นเป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย

(1) สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ (product stimulus) เช่น การใช้ความสวยงามหรือการสร้างออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ดึงดูดความต้องการของผู้บริโภค

(2) สิ่งกระตุ้นด้านราคา (price stimulus) เช่น ราคาสินค้าควรถูกกำหนดให้มีความเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

(3) สิ่งกระตุ้นด้านการจัดช่องทางการจำหน่าย (distribution หรือ place stimulus) เช่น ความทั่วถึงของผลิตภัณฑ์ที่ถูกจัดไว้เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายต่อลูกค้าหรือผู้บริโภคเพื่อให้กระตุ้นให้เกิดความต้องการซื้อ

(4) สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion stimulus) เช่น ความสม่ำเสมอในการโฆษณาสินค้า หรือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการจัดกิจกรรมลดแลกแจกแถมเพื่อทำให้กระตุ้นความต้องการซื้อต่อกลุ่มลูกค้าทั่วไป

2) สิ่งกระตุ้นอื่น (other stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นต่อความต้องการของผู้บริโภคที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ (economic stimulus) ภาวะเศรษฐกิจรายได้ของผู้บริโภค สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี (technological stimulus) สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง (law and political stimulus) เช่น การออกกฎหมายเพื่อลดหรือเพิ่มภาษี สิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม (cultural stimulus) เช่น ความต้องการซื้อสินค้าที่ถูกกระตุ้นจากการจัดเทศกาลตามขนบธรรมเนียมหรือวัฒนธรรมต่างๆ ที่ถูกถ่ายทอดมา

3) ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อหรือกล่องดำ (buyer's black box) ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อนั้นเปรียบเหมือนกล่องดำที่ผู้ขายหรือผลการบริการไม่สามารถล่วงรู้ได้ ซึ่งต้องเกิดกระบวนการค้นหาความรู้สึกและความคิดของผู้ซื้อเพื่อทราบอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ

(1) ลักษณะของผู้ซื้อ (buyer characteristics) ลักษณะของผู้ซื้อที่มีอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านจิตวิทยาซึ่งรายละเอียดในแต่ละลักษณะจะกล่าวถึงในหัวข้อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

(2) กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ (buyer decision process) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การรับรู้ความต้องการ (ปัญหา) การค้นหาข้อมูลการประเมินผลทางเลือกการตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละกระบวนการจะกล่าวถึงในหัวข้อกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

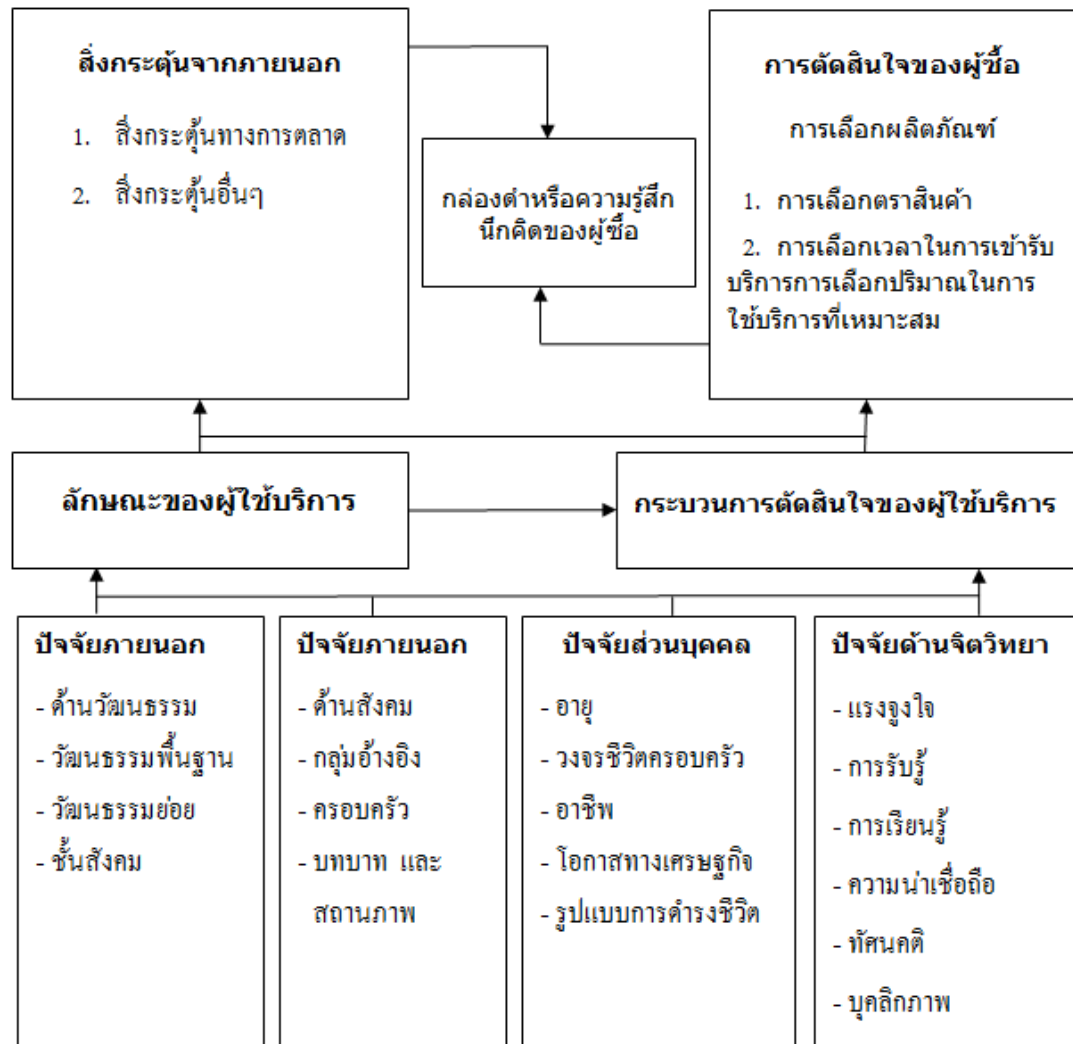
4) การตอบสนองของผู้ซื้อ (buyer's response) หรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจ

(1) การเลือกผลิตภัณฑ์ (product choice)

(2) การเลือกตราสินค้า (brand choice)

(3) การเลือกผู้ขาย (dealer choice)

(4) การเลือกเวลาในการซื้อ (purchase choice)



ภาพ 2.1 รูปแบบพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

ที่มา : Kotler, 2014, p.286

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว คือ พฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้นจากนักท่องเที่ยว กล่าวได้ว่าเป็นพฤติกรรมหรือการกระทำใดๆ อย่างที่เกิดขึ้นจากนักท่องเที่ยวแม้ว่าจะสามารถรับรู้ด้วยตัวเองหรือไม่ก็ตามเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการด้านใดด้านหนึ่ง โดยพฤติกรรมภายนอกของนักท่องเที่ยว (Tourist's Overt Behaviour) เป็นพฤติกรรมที่สามารถถูกผู้อื่นรับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัสส่วนต่างๆ ในขณะที่พฤติกรรมภายในของนักท่องเที่ยว (Tourist's Covert Behaviour) เป็นการทำงานของอวัยวะต่างๆ ภายในร่างกายรวมทั้งความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ที่ถูกควบคุมอยู่ภายใน จะมีความสัมพันธ์กัน โดยพฤติกรรมภายในจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอกเป็นส่วนใหญ่

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior) หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก ดังนั้น สรุปในเรื่องของกระบวนการพฤติกรรม (Process of Behavior) หลักๆ คือ (ชวัลนุช อุทยาน, 2552)

2.3.1.1 พฤติกรรมเกิดขึ้นได้ต้องมีสาเหตุทำให้เกิด

2.3.1.2 พฤติกรรมเกิดขึ้นได้จะต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้น

2.3.1.3 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมายในการตอบสนองแรงจูงใจเหล่านั้น

เนาวรัตน์ พลายน้อย และคณะ (2538 : 4) ได้เสนอว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยวนั้นมักจะกล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ใช้สำหรับการท่องเที่ยว เวลาสำหรับการท่องเที่ยว และความตั้งใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ เป็นตัวกำหนดที่สำคัญยิ่งต่อการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นของมนุษย์ องค์ประกอบเหล่านี้จึงเป็นกรอบกำหนดทิศทาง และขนาดของพฤติกรรมการท่องเที่ยวให้แตกต่างกันออกไปตามข้อจำกัดที่แต่ละบุคคลมีอยู่ กล่าวคือ บุคคลที่มีรายได้ต่ำ มีเวลาน้อย หรือไม่ตั้งใจที่จะท่องเที่ยวย่อมสามารถท่องเที่ยวได้ใกล้ และในเวลาสั้นเท่านั้น แต่ในขณะที่คนที่

มีรายได้สูง มีเวลามากและมีความตั้งใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวสถานที่ที่ทันสมัย และมีคุณภาพเหนือกว่า เป็นต้น

สรชัย พิศาลบุตร และ นฤมล สมิตินันทน์ (2526 : 38-39) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์อาจแตกต่างกันไปตามสถานภาพทางสังคมของแต่ละคน ซึ่งการแสดงออกอาจมีเหตุผลหลายอย่างประกอบกัน กล่าวคือ ส่วนหนึ่งมาจากความพอใจส่วนตัว และอีกส่วนหนึ่งเพื่อต้องการแสดงสถานภาพของตน เพื่อให้สังคมยอมรับและยกย่อง สำหรับคนบางคนที่การเดินทางท่องเที่ยวมีเหตุผลมาจากความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงภาระกิจประจำวันที่ซ้ำซาก นอกจากนี้ก็มีการเดินทางเพื่อตอบสนองความอยากรู้ อยากรมี ประสบการณ์แปลกๆ ใหม่ๆ

2.3.2 รูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

การกำหนดรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวรูปแบบพื้นฐานที่สุด คือ การแบ่งนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะของพฤติกรรมของการเดินทาง กล่าวคือ การแบ่งว่าบุคคลนั้นเป็น นักท่องเที่ยว (Tourists) หรือ นักเดินทาง (travelers) นักท่องเที่ยวนั้นคือ บุคคลซึ่งซื้อรายการนำเที่ยวเหมาจ่ายจากบริษัทนำเที่ยว ในขณะที่นักเดินทางคือบุคคลซึ่งจัดการการเดินทางด้วยตนเอง เช่น ซื้อตั๋วเครื่องบินเอง จองที่พักเอง กำหนดสถานที่ท่องเที่ยวด้วยตนเอง เป็นต้น (ชวัลนุช อุทยาน, 2552)

Cohen (1979) ได้เสนอรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวไว้ ดังนี้

2.3.2.1. นักท่องเที่ยวแบบนันทนาการ (Recreational Tourists) จะเป็นนักท่องเที่ยวซึ่งเน้นความสำคัญในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนันทนาการ หรือการพักผ่อนทางร่างกาย

2.3.2.2 นักท่องเที่ยวแบบปลีกตัวหาความเพลิดเพลิน (The Diversionary Tourists) จะเป็นนักท่องเที่ยวที่พยายามหาแนวทางเพื่อลี้ภัยจากความจำเจในชีวิตประจำวัน

2.3.2.3 นักท่องเที่ยวมุ่งหาประสบการณ์ (The Experiential Tourists) เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เลือกเดินทางท่องเที่ยวเพื่อค้นหาประสบการณ์ มีความสนใจในการค้นหาหรือเรียนรู้ประสบการณ์ที่แท้จริงของสถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆ

2.3.2.4 นักท่องเที่ยวแบบชอบทดลอง (The Experimental Tourists) จุดเด่นของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้คือ จะมีความสนใจในการศึกษาชีวิตของชุมชนในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เช่น จาก การสอบถามเรื่องชีวิตความเป็นอยู่ของคนในชุมชนนั้นๆ เป็นต้น

2.3.2.5 การทดลองใช้ชีวิตร่วมกับคนท้องถิ่น (The Existential Tourists) นักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้มีความต้องการที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนหรือคนในท้องถิ่นนั้นๆ โดยมีช่วงเวลาระยะยาวกว่าการท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น การที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาใช้เวลาอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวบางแห่งในประเทศไทย เช่น พัทยาหรือเชียงใหม่ และพยายามใช้ชีวิตเช่นเดียวกับคนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติตัว การรับประทานอาหาร การพยายามพูดภาษาท้องถิ่น เป็นต้น

2.3.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนั้นมีองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ คือ (บุศรา เกิดแก้ว, 2550, น.32)

2.3.3.1 เป้าหมาย หมายถึง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเป็นการเดินทางท่องเที่ยวที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้เพื่อการกระทำใดการกระทำหนึ่ง เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีเป้าหมายเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมก็จะมีเป้าหมายในการเดินทางท่องเที่ยวที่ใส่ใจต่อสภาพแวดล้อมให้คงความสมบูรณ์ของแต่ละสถานที่ท่องเที่ยว

2.3.3.2 ความพร้อม หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจ ความมีวุฒิภาวะ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวที่มีร่างกายหรือปัจจัยองค์ประกอบโดยรวมเหมาะสมและพร้อมที่จะปฏิบัติกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่ตนเองชอบ เช่น การดำน้ำ ปีนเขา โต้หน้าผา ที่จำเป็นต้องใช้ องค์ประกอบด้านสุขภาพร่างกาย ความรู้ ทักษะต่างๆ เป็นต้น

2.3.3.3 สถานการณ์ หมายถึง โอกาสหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่ส่งผลกระทบหรือเอื้อให้นักท่องเที่ยวสามารถทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยวต่างๆ ตามความต้องการ เช่น ถ้านักท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะออกไปดำน้ำเพื่อดูปะการัง ก็จำเป็นที่จะต้องรอให้ท้องฟ้าเปิด ไม่มีพายุ จึงจะเป็นสถานการณ์ที่เอื้อต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกออกไปทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่ตนเองต้องการได้

2.3.3.4 การแปลความหมาย หมายถึง กระบวนการคิดหรือวิธีการคิด ที่มีผลต่อการตอบสนองความต้องการหรือมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแต่ละสถานการณ์ เช่น การ

กำหนดหรือตีความว่า เวลาสิบสองนาฬิกาหรือเที่ยงตรง จะเป็นช่วงเวลาเหมาะสมหรือเป็นช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวต้องการพักเพื่อรับประทานอาหารกลางวัน เป็นต้น

2.3.3.5 การตอบสนอง คือ การกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่เกิดจากการตัดสินใจเลือกกระทำแล้ว เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น การกำหนดหรือวางแผนการเดินทาง เพื่อใช้เป็นเป้าหมายที่จะปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามความต้องการที่ได้กำหนดไว้นั้นเอง

2.3.3.6 ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ การกระทำต่างๆ จะส่งผลลัพธ์ซึ่งอาจจะตรงตามความต้องการที่กำหนดไว้ หรืออาจจะไม่ตรงตามความคาดหวัง เช่น สถานการณ์ทางการเมืองที่อาจจะส่งผลต่อการเดินทางท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเป็นไปตามความต้องการได้

2.3.3.7 ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง คือ เมื่อเกิดการตัดสินใจปฏิบัติหรือทำการใดลงไปซึ่งไม่ประสบความสำเร็จตรงตามความต้องการหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็จะเป็นผลให้เกิดความรู้สึกผิดหวัง โดยจำเป็นต้องย้อนกลับมาศึกษาสาเหตุที่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ว่าเป็นสิ่งที่สามารถปรับเปลี่ยนได้หรือไม่สามารถควบคุมให้เป็นไปตามความต้องการได้ เช่น เหตุวินาศกรรมที่เมืองประเทศอินเดีย ในปี 2008 ซึ่งมีผลต่อความเสี่ยงในเรื่องของความปลอดภัยต่อตัวนักท่องเที่ยว จึงทำให้อาจจะต้องยกเลิกการเดินทาง ทำให้เป็นผลต่อความรู้สึกผิดหวังจากความตั้งใจหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.3.4 ประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

ประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว มีรายละเอียด ดังนี้ (สุวีร์ณัฐ โสภณศิริ, 2554, น.45)

2.3.4.1 ช่วยให้นักการตลาดเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว>ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถหาหนทางแก้ไขพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

2.3.4.2 ช่วยให้การพัฒนาตลาดและการพัฒนาผลิตภัณฑ์สามารถทำได้ดีขึ้น

2.3.4.3 เพื่อประโยชน์ในการแบ่งส่วนตลาด เพื่อการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ให้ตรงกับชนิดของสินค้าและบริการที่ต้องการ

2.3.4.4 ช่วยให้ธุรกิจทางการท่องเที่ยวได้มีการปรับเปลี่ยนแก้ไขกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อเพิ่มโอกาสที่จะสามารถชนะธุรกิจของคู่แข่งอื่นกระบวนการพฤติกรรม (Process of Behavior)

2.3.4.5 พฤติกรรมจำเป็นต้องมีที่มาหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดขึ้น

2.3.4.6 พฤติกรรมต้องมีสิ่งกระตุ้นหรือแรงจูงใจเป็นเหตุที่ทำให้เกิดขึ้น

2.3.4.7 พฤติกรรมจะเป็นแรงขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมาย

2.3.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

2.3.5.1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Factor) นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากกลุ่มประเทศที่มีประชากรมากๆ การแสดงออกของนักท่องเที่ยวโดยมากแล้วจะแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากประเทศที่มีประชากรน้อยๆ เช่น นักท่องเที่ยวจากประเทศจีนซึ่งมีประชากรมากเป็นอันดับหนึ่งของโลก คือกว่า 1 พันล้านคน ผู้ที่สามารถมีพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่ดีเพียงพอในการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศได้ย่อมเป็นกลุ่มที่อยู่ในระดับกลางถึงระดับสูงในสังคม พฤติกรรมต่างๆ ที่ถูกแสดงออกมานั้น เป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามหรือมีความแตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวสิงคโปร์ ที่มีประชากรอยู่ที่หกล้านคนโดยประมาณ เป็นต้น

2.3.5.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technology Factor) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีคือปัจจัยในการผลิตในส่วนของตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ด้านการท่องเที่ยว ซึ่งหมายรวมถึงการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวด้วยการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์แก่ความสะดวกสบายของนักท่องเที่ยว เช่น การสำรองที่นั่งของสายการบิน ระบบออกบัตรโดยสาร เป็นต้น โดยใช้ระบบของคอมพิวเตอร์ ที่มีชื่อว่า CRS (Computer Reservation System) เป็นผลให้เกิดความรวดเร็ว ความสะดวกที่ช่วยสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจของผู้ใช้บริการต่อผู้ให้บริการเช่นกัน

2.3.5.3 ปัจจัยด้านการเมือง (Political Factor) ปัจจัยด้านนี้จะส่งผลกระทบต่อตัวนักท่องเที่ยวโดยตรง ในภาพของธุรกิจการท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเหตุผลหลักที่ทำให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวมาจากความต้องการในการเลือกเป้าหมายเพื่อไปพักผ่อน ทำกิจกรรมคลายเครียด โดยแหล่งท่องเที่ยวที่กำลังมีปัญหาความไม่สงบหรือความวุ่นวาย ก็จะกลายเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวเลือกที่จะไม่เดินทางไป เช่น ประเทศอิสราเอล เป็นอีกสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความงดงาม

ประกอบกับมีศาสนาสถานที่สำคัญทางศาสนาคริสต์ ที่นักแสวงบุญนิยมเดินทางไปเยี่ยมชม แต่ก็เกิดความวุ่นวายหรือปัญหาด้านการเมืองอยู่ตลอด ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย ความไม่สะดวกต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางไปแสวงบุญหรือท่องเที่ยว เพราะไม่สามารถทราบถึงเหตุการณ์ในภายภาคหน้าว่าจะเกิดปัญหาความวุ่นวายอีกครั้งเมื่อไหร่ ตอนไหน และเหตุก่อวินาศกรรมของชาวปาเลสไตส์บ่อยครั้ง ทำให้ปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปในอิสราเอลมีจำนวนไม่มากนัก

2.3.5.4 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economic Factor) ปัจจัยหลักที่เป็นผลให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้นนั้น คือ เศรษฐกิจ อีกทั้งยังชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างในแต่ละเชื้อชาติของนักท่องเที่ยวเช่นกัน

2.3.5.5 ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม (Socio-Cultural Factor) ปัจจัยด้านนี้นับว่ามีผลกระทบมากต่อการแสดงออกของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวถูกปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรมหล่อหลอมมาตลอด และถ่ายทอดออกมาเป็นทัศนคติของกลุ่มคนเหล่านั้น ทัศนคติและวัฒนธรรมของท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจะเป็นตัวกำหนดธรรมเนียมและค่านิยมในการเดินทาง การซื้อสินค้า การเดินทางท่องเที่ยวของคนกลุ่มนั้นๆ ซึ่งมีผลต่อการปรับปรุงผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวจะอยู่ในระดับใดและรูปแบบใด (ชวัลนุช อุทยาน, 2552)

2.3.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค หมายถึงบทบาทของนักท่องเที่ยวที่มีส่วนเกี่ยวข้องข้องกับการตัดสินใจเที่ยว ซึ่งกระบวนการซื้อของผู้บริโภคมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การกระตุ้น และตอบสนองของพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยว โดยเห็นได้ว่าสิ่งกระตุ้น (Input) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทุกประเภท ตลอดจนการให้บริการของธุรกิจสินค้าและบริการเหล่านี้มีการแข่งขันสูง และเป็นแรงกระตุ้นสำคัญที่ผลักดันให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจ แสวงหาข้อมูลจากสื่อต่างๆ ตลอดจนได้รับข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคคลใกล้ชิด เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง ประกอบกับการเรียนรู้ แรงจูงใจ ประสบการณ์และทัศนคติของตน การกลั่นกรองข้อมูล ซึ่งอยู่ในกระบวนการตัดสินใจ ทำให้เกิดการรับรู้ (Perception) และนำไปสู่การพยายามหาทางตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของตนโดยการซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและโรงแรมที่เลือกสรรแล้ว

การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการนับว่าเป็นการตอบสนอง (Output) จากสิ่งกระตุ้น และกระบวนการต่างๆ ตั้งแต่ต้น และถ้าสินค้าและบริการสามารถตอบสนองความจำเป็นและความต้องการได้นักท่องเที่ยวได้รับความพอใจ จะเพิ่มประสบการณ์ทางบวกมากขึ้น และทำให้เกิดการซื้อซ้ำ (เดินทางมาเที่ยวและใช้บริการอีก) แต่ถ้าไม่พอใจก็จะกลายเป็นประสบการณ์ลบ และไม่กลับมาท่องเที่ยวอีก แม้ว่าจะมีเส้นทางท่องเที่ยวที่ดีกว่า

ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว จะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยว ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถหาหนทางแก้ไขพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในสังคมได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น และยังสามารถตอบสนองกับความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด (ศุภลักษณ์ อัครางกูร, 2548, น.52)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

2.4.1 ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับประชากร เพราะคำว่า “Demo” คือ “People” ที่แปลว่า “ประชากร” หรือ “ประชาชน” ส่วน “Graphy” หมายถึง “Description” หรือ “Writing Up” ที่แปลว่า “ลักษณะ” เมื่อดูจากรากศัพท์เบื้องต้นแล้ว คำว่า “Demography” นั้นน่าจะมีความหมายถึงการศึกษาหรือวิชาที่มีความเกี่ยวข้องกับประชากร (ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนสง, 2551, น.2)

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2554, น.44-52) ได้กล่าวไว้ว่า รูปแบบความคิดในด้านประชากรนั้น เป็นทฤษฎีที่เกิดจากการใช้หลักการของความมีเหตุมีผล หรือกล่าวได้ว่า แรงบังคับจากภายนอกจะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ ซึ่งก็จะมีผลแตกต่างกันออกไปตามลักษณะส่วนบุคคล หรือคุณสมบัติที่มีความแตกต่าง โดยแนวคิดนี้ได้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ Defleur and Bcll-Rokeah (1996) โดยได้ถูกอธิบายไว้ว่าลักษณะ

ต่างๆ ของบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบุคคล หรือลักษณะทางประชากรซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆ ได้ คือ บุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกันดังนั้น บุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะเลือก รับและตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสารในแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎีเอส-อาร์ (S-R Theory) ในสมัยก่อนและได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่าผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันจะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน

ปรเม สตะเวทิน (2550, น.112-118) ได้อธิบายว่า คุณสมบัติที่แตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคลนั้นผู้รับข้อมูลจะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสาร อีกทั้งในการสื่อสารตามเหตุการณ์ที่แตกต่างกันออกไป จะเกี่ยวข้องกับปริมาณผู้รับข้อมูลที่แตกต่างกันด้านจำนวนออกไปด้วย การพิจารณาลักษณะของผู้ที่รับข้อมูลที่มีปริมาณไม่มากจะเป็นผลให้ปัญหาต่างๆ ในด้านการสื่อสารลดน้อยลงหรืออยู่ในเกณฑ์ขั้นต่ำกว่าลักษณะจำนวนของผู้รับข้อมูลที่มีมาก โดยอาจเป็นสาเหตุมาจากการวิเคราะห์คนที่มีความน้อยเราสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารทุกคนได้ แต่ในการวิเคราะห์คนจำนวนมากเราไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารแต่ละคนได้ เพราะมีผู้รับสารจำนวนมากเกินไปนอกจากนี้ผู้ส่งสารยังไม่รู้จักผู้รับสารแต่ละคนด้วยดังนั้นวิธีการที่ดีที่สุดในการใช้วิเคราะห์ผู้รับสารนั้น ประกอบด้วย คนจำนวนมาก ก็คือ การแบ่งกลุ่มผู้รับสารให้เป็นไปตามลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ เป็นต้น โดยลักษณะที่แตกต่างหรือคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้จะมีผลต่อการรับรู้ การเข้าใจ หรือการตีความในการสื่อสาร (กิติมา สุรสุนธิ, 2548, น.15-17)

2.4.1.1 เพศ (Sex) ความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง ในส่วนของสภาพร่างกาย ลักษณะความถนัด หรือสภาวะทางจิตที่มีความแตกต่างกัน จากรายงานหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านจิตวิทยาต่างๆ นั้นได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสอง เพศไว้แตกต่างกัน

2.4.1.2 อายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ของ

บุคคล ดังคำกล่าวที่ว่าผู้ใหญ่อาบน้ำร้อนมาก่อนเกิดมาหลายฝน หรือเรียกคนที่มีประสบการณ์น้อยกว่าว่าเด็กเมื่อวานขึ้น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิดความเชื่อ ลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคลคนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้นความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้นวิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

2.4.1.3 การศึกษา (Education) การศึกษาหรือความรู้เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพล ต่อผู้รับสารการที่คนได้รับการศึกษาที่ต่างกันในยุคสมัยที่ต่างกันในระบบการศึกษาที่แตกต่างกัน จึงย่อม มีความรู้สึกนึกคิดอุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกันคนทั่วไป มักจะสนใจหรือยึดแนวความคิดในแนวสาขาของตนเป็นสำคัญและบุคคลมักมีลักษณะบางประการที่แสดงหรือบ่งชี้ถึงพื้นฐานการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เรียนมาเนื่องจากสถาบันการศึกษาเป็นสถาบันที่อบรมกล่อมเกลาให้บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกันทางด้านครูผู้สอนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียนโดยการสอดแทรกความรู้สึกนึกคิดของตัวเองให้แก่ผู้เรียนดังนั้นการศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรรของผู้รับ

2.4.1.4 สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ (Socio-Economic Status) อันได้แก่ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ ถิ่นฐาน ภูมิฐานะพื้นฐานของครอบครัว อาชีพ รายได้ และฐานะทางการเงินปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อผู้รับ ซึ่งในการวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ได้ชี้ให้เห็นว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสาร สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกันมีประสบการณ์ที่ต่างกันมีทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

2.4.1.5 ศาสนา (Religion) การนับถือศาสนาเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งของผู้รับสารที่มีอิทธิพลต่อตัวผู้รับสารทั้งทางด้านทัศนคติค่านิยมและพฤติกรรมโดยศาสนาได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับคนและกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตคนตลอดทั้งชีวิต Childs (1976 อ้างถึงในปรมะ สตะเวทิน, 2550 ,น.7) ได้สรุปถึงอิทธิพลของศาสนาที่มีต่อบุคคลไว้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านศีลธรรม คุณธรรม ความเชื่อทางจรรยาของบุคคลด้านการเมืองและด้านเศรษฐกิจ

ปัจจัยทางด้านประชากรนั้นยังมีลักษณะอื่น ๆ อีก ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจกับการสื่อสารได้โดยอยู่ภายใต้แนวความคิดที่ว่า ถ้าบุคคลมีปัจจัยเหล่านั้นแตกต่างกัน ความคิด

และการกระทำก็มีแนวโน้มที่จะแตกต่างกันไปด้วยซึ่งแนวความคิดนี้สามารถนำไปใช้อธิบายปัจจัยของประชากรด้านอื่นๆ ได้

สำหรับการศึกษาเรื่องการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางต้องอาศัยองค์ประกอบต่างๆ ทางประชากรศาสตร์เป็นแนวทางในการศึกษาเนื่องจากปัจจัยแต่ละปัจจัยของบุคคลหนึ่งที่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ถือเป็นพื้นฐานในการกำหนดให้การตัดสินใจซื้อแตกต่างกันได้

2.5 บริบทของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

2.5.1 ประวัติความเป็นมา

โดยแรกเริ่มกองทัพเรือได้ทำการสำรวจพื้นที่เพื่อก่อสร้าง สนามบินทหารเรือ บริเวณจังหวัดชลบุรี ถึงจังหวัดระยอง ในปี พ.ศ.2504 ในระหว่างนี้กระทรวงกลาโหม ได้อนุมัติให้ตั้งฝูงบินทหารเรือเป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกองเรือยุทธการและใช้สนามบิน ของกองทัพอากาศที่ดอนเมืองเป็นการชั่วคราว ต่อมากองบัญชาการทหารสูงสุดได้ให้ความเห็นชอบและอนุมัติงบประมาณ การสร้างสนามบินของกองทัพเรือที่หมู่บ้านอุตะเถา จังหวัดระยอง โดยสร้างทางวิ่งลาดยางยาวประมาณ 1,200 เมตร การก่อสร้างสนามบินของกองทัพเรือที่อุตะเถาดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อยแต่เนื่องจากในเวลานั้นวิกฤตการณ์ในเวียดนามได้ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น และรัฐบาลสหรัฐอเมริกาเห็นความจำเป็นที่จะต้อง มีฐานบินขนาดใหญ่ในประเทศไทยอีกแห่งหนึ่ง จึงได้มีการเจรจาระหว่างรัฐบาลจีน ผลสุดท้ายคณะรัฐมนตรีได้อนุญาตให้รัฐบาลสหรัฐอเมริกา สร้างสนามบินถาวรที่ทันสมัย รวมทั้งปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการส่งกำลังบำรุงและ ได้เลือกสถานที่ก่อสร้าง ณ บริเวณสนามบินของกองทัพเรือ หมู่บ้านอุตะเถา จังหวัดระยอง ในปี พ.ศ.2508 โดยใช้ระยะเวลาในการก่อสร้างประมาณ 1 ปี จึงแล้วเสร็จ จอมพลถนอม กิตติขจร ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการทหารสูงสุดในขณะนั้น ได้มีคำสั่งมอบสนามบินให้กองทัพเรือใช้ราชการและ ให้เป็นผู้ดูแลรักษาโดยใช้ชื่อสนามบินว่า "สนามบินอุตะเถา"

จนกระทั่งในปี พ.ศ.2519 สหรัฐอเมริกา ได้ถอนทหารออกจากสนามบินอุตะเถาและประเทศไทยทั้งหมดคณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้สนามบินอุตะเถาเป็นสนามบินพาณิชย์ระหว่างประเทศและ

ใช้เป็นสนามบินสำรองของท่าอากาศยานดอนเมืองโดยให้สำนักงบประมาณจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอที่จะดำเนินการตามโครงการฯ หลังจากนั้นการปรับปรุงสนามบินอุตะเถาได้เริ่มขึ้น โดยกรมการบินพาณิชย์ใช้งบประมาณ 120 ล้านบาท ในการปรับปรุงอาคารผู้โดยสารและอาคารสินค้าทางอากาศ จัดหาและติดตั้งเครื่องช่วยเดินอากาศชนิดต่างๆ เช่น ILS, VOR/DME, เรดาร์ตรวจอากาศ ฯ ตลอดจนไฟนาร์องปรับปรุงระบบไฟสนามบิน ไฟทางวิ่ง ทางขับ ต่างๆ จัดหารถดับเพลิง รถกู้ภัยและช่วยชีวิต รถลากเครื่องบิน ภายหลังจากการปรับปรุง คณะรัฐมนตรีได้มีมติเร่งรัดดำเนินการให้มีการใช้ประโยชน์สนามบินอุตะเถาให้เป็นประโยชน์มากขึ้น โดยการพัฒนาสนามบินอุตะเถาให้เป็นท่าอากาศยานสากลและให้ชื่อว่า "สนามบินนานาชาติระยอง-อุตะเถา" ให้กองทัพเรือเป็นผู้บริหารสนามบินอุตะเถาในการพัฒนาให้เป็นสนามบินพาณิชย์ร่วมกับกรมการบินพาณิชย์ กระทรวงคมนาคม โดยให้ปฏิบัติภารกิจให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก โดยมีผู้แทนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นกรรมการบริหาร และให้กองทัพเรือเป็นผู้แต่งตั้งประธานกรรมการและกรรมการ(สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พญา, 2559)

2.5.2 สถานที่ตั้ง

ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา-ระยองพญาตั้งอยู่ที่รอยต่อระหว่างจังหวัดชลบุรีและจังหวัดระยอง เปิดให้บริการแก่ผู้โดยสารและสายการบินที่เดินทางทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังให้บริการแก่เที่ยวบินเช่าเหมาลำและเที่ยวบินส่วนตัวด้วยผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานอุตะเถาจะสามารถประหยัดเวลาในการเดินทางไปยังพญาและจันทบุรีอย่างมาก เพียง 30 นาที ไปยังพญา หรือ นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด หากจะไปยังจันทบุรีก็ใช้เวลาเพียง 2 ชั่วโมง จึงเหมาะอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวพักผ่อนชายทะเลภาคตะวันออก นักธุรกิจที่จะเดินทางมาติดต่อธุรกิจในพื้นที่ ชลบุรี ระยอง และจันทบุรีไม่ว่าจะเป็นธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมต่างๆ ธุรกิจอาหารทะเล ตลอดจนธุรกิจอัญมณีและผลไม้อันเลื่องชื่อภายในพื้นที่ 3,000 ตารางเมตรของอาคารผู้โดยสาร มีบริการร้านค้าประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอาหารเครื่องดื่มของที่ระลึก สินค้าปลอดภาษี บริการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนบริการเช่ารถรวมถึงห้องละหมาดไว้คอยให้บริการแก่ผู้โดยสารทุกเพศทุกวัยอย่างครบครัน เช่นเดียวกับท่าอากาศยานนานาชาติแห่งอื่น จากความกะทัดรัดของอาคาร

ผู้โดยสารทำให้สามารถเช็คคอิน ตรวจสอบหนังสือเดินทางแล้วไปขึ้นเครื่องโดยระยะจากประตูทางเข้าอาคาร ไปจนถึงเคาน์เตอร์บอร์ดดิ้งเพียง 15 เมตร ในขณะที่ผู้โดยสารขาเข้าใช้ระยะทางเดินจากประตูเข้าอาคาร ผ่านการตรวจหนังสือเดินทาง รับกระเป๋าไปจนถึงจุดขึ้นรถเข้าเมืองเพียง 75 เมตร จึงประหยัดเวลา และลดความยุ่งยากของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานอุตะเถาได้เป็นอย่างมาก เพื่อความสะดวกของผู้โดยสาร การท่าอากาศยานอุตะเถา จึงจัดช่องทางเข้า-ออกอาคารผู้โดยสารแยกออกจากประตูทางเข้ากองการบิน ทหารเรือกองเรือยุทธการเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเดินทางได้สะดวก รวดเร็วจึงขอแนะนำให้ผู้ที่จะเดินทาง มาใช้บริการได้กรุณาตรวจสอบเส้นทางมายังประตูเข้าท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา เพื่อความสะดวก ในการผ่านเข้า-ออก อย่างไรก็ตามการตรวจสอบยานพาหนะเบื้องต้นยังคงต้องดำเนินการอยู่เพื่อให้มั่นใจ ว่าผู้โดยสารจะได้รับความปลอดภัยและเป็นไปตามข้อกำหนดของท่าอากาศยานสากล

2.5.3 นโยบาย

กองทัพเรือจะบริหารและพัฒนาสนามบินอุตะเถาร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ให้มีขีดความสามารถเป็นสนามบินพาณิชย์สากล ที่สามารถรองรับการขยายตัวของธุรกิจการบินให้สอดคล้อง กับนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงในพื้นที่บริเวณชายฝั่ง ทะเลตะวันออก กองทัพเรือจะมอบให้คณะกรรมการบริหารสนามบินอุตะเถา ทำหน้าที่บริหารสนามบิน อุตะเถาเฉพาะส่วนของกิจการบินพาณิชย์ โดยพิจารณาให้ภาคเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ภายใต้การควบคุม ขององค์กรที่ ทร. จัดตั้งขึ้น ทร. จะจัดตั้งองค์กรเพื่อควบคุม กำกับดูแลภาคเอกชน ที่ได้รับการพิจารณา ให้เข้ามาบริการสนามบินอุตะเถา เฉพาะส่วนของกิจการบินพาณิชย์ ให้เป็นไปตามกฎหมาย พระราช บัญญัติ ระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเงื่อนไข และนโยบายที่คณะกรรมการฯ กำหนดการดำเนิน กิจการของภาคเอกชนในด้านกิจการบินพาณิชย์ ให้หมายถึง การลงทุนในการบริการ และพัฒนาสนามบิน อุตะเถา ตามที่คณะกรรมการกำหนด

2.5.4 โครงสร้าง

สนามบินนานาชาติอุตะเถา ดำเนินการบริหารโดยคณะกรรมการบริหารสนามบินอุตะเถา ซึ่งแต่งตั้งจากกองทัพเรือ โดยอาศัยอำนาจจากมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2532 โดย อนุมัติให้กองทัพเรือเป็น ผู้บริหารสนามบินอุตะเถาร่วมกับกรมการบินพาณิชย์ และต่อมาเมื่อ พ.ศ.

2539 ทร. ได้อนุมัติจัดตั้งอัตรากองการทำอากาศยานอุตะเภาโดยทำอากาศยานนานาชาติอุตะเภา ระยอง พัทยา มีกองและแผนกต่างๆ ดังนี้

2.5.4.1 กองนโยบายและยุทธศาสตร์

2.5.4.2 กองพัฒนากิจการและทรัพย์สิน

2.5.4.3 กองมาตรฐานทำอากาศยานและการบิน

2.5.4.4 กองกำลังพล

2.5.4.5 กองการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.5.4.6 กองพัสดุและบริการ

2.5.4.7 แผนกกฎหมาย

2.5.4.8 แผนกการเงิน

2.5.4.9 แผนกธุรการ

2.5.4.10 กองปฏิบัติการทำอากาศยาน

2.5.5 การบริการ

ทำอากาศยานนานาชาติอุตะเภา ระยอง พัทยา เป็นสนามบินสำรองของสนามบินดอนเมือง เป็นศูนย์กลางทางด้านการขนส่งทางอากาศและทางทะเลเป็นทางวิ่งเทคนิค (ซ่อม) สถานที่ปฏิบัติงานสำหรับนักบินสำหรับ Charter Flight สถานที่ตั้งกิจกรรมการบินทั้งทหารและพลเรือนศูนย์ซ่อมเครื่องบินขนส่งสินค้าระหว่างประเทศและโลจิสติก

2.5.6 การเติบโตของทำอากาศยานนานาชาติ อุตะเภา ระยอง พัทยา

การเติบโตของผู้โดยสารและเที่ยวบินของทำอากาศยานนานาชาติ อุตะเภา ระยอง พัทยา มีแนวโน้มเติบโตอย่างมีนัยสำคัญนับจากรัฐบาล มีนโยบายเปิดให้บริการเป็นสนามบินเชิง

พาณิชย์เต็มรูปแบบ และนับวันยิ่งมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น กับการขับเคลื่อนโลจิสติกส์ตามยุทธศาสตร์
 โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) ของรัฐบาล
 ในฐานะผู้รับผิดชอบโดยตรง "พล.ร.ต. วรพล ทองปรีชา" ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติ อุ้
 ตะเภาะ ระยอง พัทยา กล่าวไว้ว่า ปัจจุบันสนามบินอุ้ตะเภาะ รองรับผู้โดยสารได้ราว 8 แสนคนต่อปี จาก
 ศักยภาพของอาคารผู้โดยสารขนาด 2,610 ตารางเมตร แต่นับจากสนามบินเปิดใช้งานเชิงพาณิชย์เต็ม
 รูปแบบ ก็เห็นถึงการเติบโต อย่างชัดเจน จากปีงบประมาณ 2557 ที่มีเที่ยวบินในประเทศและ
 ระหว่างประเทศอยู่ที่ 3,398 เที่ยวบินและมีจำนวนผู้โดยสารปัจจุบันอยู่ที่ราว 1.5-1.7 แสนคน ขยับ
 เพิ่มมาเป็น 7,888 เที่ยวบิน มีผู้โดยสารราว 7 แสนคนต่อปี ในปีงบประมาณ 2559 จาก 5 สายการบิน
 บินที่ใช้บริการ ได้แก่ ไทยแอร์เอเชีย แอร์เอเชีย บางกอกแอร์เวย์ส อาร์แอร์ไลน์ส ไซน่าเซาท์เทิร์น
 และส่วนใหญ่เป็นเที่ยวบินไปจีน ของสายการบินต้นทุนต่ำต่างๆ และในปีงบประมาณ 2560 สนามบิน
 คาดว่าจะมีจำนวนผู้โดยสารขยับมาเป็น 1.2 ล้านคน โดยมีปัจจัยการเปิดบินของสายการบินใหม่อีก
 1-2 สายการบิน คือ ไทยไลอ้อนแอร์ และการเพิ่มเส้นทางบินของกลุ่มแอร์เอเชีย และไซน่า เซาท์
 เทิร์นแอร์ไลน์ ที่เปิดบินตรงจากจุดบินอื่นในจีนมาลง

สนามบินอุ้ตะเภาะ นั้นสำหรับเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ที่เคยวางแผนจะมาลงสนามบิน
 อุ้ตะเภาะ ในช่วงตารางบินฤดูหนาวที่หายไปจากผลกระทบการปราบปรามทัวร์ศูนย์เหรียญ มีการ
 ปรับแผนมาเน้นการดึงสายการบินจากรัสเซียและสายการบินโลว์คอสต์ ของยุโรป เข้ามาเปิดบินลง
 สนามบินอุ้ตะเภาะ เพราะเดมิรัสเซีย ถือเป็นตลาดสำคัญของสนามบินอุ้ตะเภาะ ที่มีเที่ยวบินเช่าเหมา
 ลำเป็นจำนวนมาก แต่หายไปจากปัญหาเศรษฐกิจ แต่ตอนนี้เริ่มกลับมาเที่ยวในประเทศไทยแล้ว
 โดยเฉพาะพัทยา

พล.ร.ต. วรพล ทองปรีชา" ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติ อุ้ตะเภาะ ระยอง
 พัทยา ยังกล่าวอีกว่า ในส่วนการขยายศักยภาพของสนามบิน ที่จะรองรับผู้โดยสารขึ้นเป็น 3 ล้านคน
 ต่อปี ซึ่งเป็นการก่อสร้างอาคารผู้โดยสารหลังใหม่ ในพื้นที่ 2 หมื่นตารางเมตร ซึ่งอาคารหลังใหม่นี้จะ
 ใช้งานได้ประมาณกลางปี 2560 ล่าช้ากว่าเดิมที่คาดว่าจะเปิดได้ภายในสิ้นปี 2559 เนื่องจากแม้ตัว
 อาคารผู้โดยสารและลานจอดอากาศยาน จะก่อสร้างแล้วเสร็จ ด้วยลงทุนรวม 800 ล้านบาท แต่ยังมี
 งานเรื่องของระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ(ไอที)และสะพานเทียบเครื่องบิน ที่ยังต้องทำเพิ่มเติม ใช้
 งบลงทุนอีกราว 100 ล้านบาท ซึ่งได้รับการสนับสนุนส่วนหนึ่งมาจากงบกลางปีงบประมาณ 2559

ของรัฐบาล ส่วนการเปิดสัปดาห์พื้นที่เชิงพาณิชย์ของอาคารผู้โดยสารหลังใหม่ ก็จะเริ่มประกวดราคา ได้ในช่วงต้นปีหน้า ที่จะเปิดประมูลใน 3 สัญญา คือ 1.สัญญาตัวตู้ฟรี 2.สัญญาการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์ และ 3.สัญญาการบริหารพื้นที่ป้ายโฆษณาต่างๆเฉพาะตัวอาคาร

อย่างไรก็ดีในด้านการบริหารงานสนามบินอุตะเถาฯ เน้นย้ำใน 3 เรื่อง คือ 1.เซฟ ไทม์ 2.เซฟคอสต์ และ 3.เซฟตี้ ซึ่งก็หมายถึง การบริหารจัดการสนามบินให้เกิดความคล่องตัว ประหยัดเวลาของสายการบิน ขณะเดียวกันค่าธรรมเนียมต่างๆที่มีการเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ ก็ถือว่าต่ำกว่าสนามบินนานาชาติอื่นๆ เช่นค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน (พีเอสซี) สนามบินอุตะเถาเรียกเก็บจากผู้โดยสาร สำหรับเส้นทางบินในประเทศอยู่ที่ 50 บาท และเส้นทางบินระหว่างประเทศอยู่ที่ 400 บาท ทั้งยังมีมาตรการอินเซ็นทิฟให้แก่สายการบินต่างๆ เช่น ลดค่าจอดอากาศยานให้ 50% เฉพาะเที่ยวบินที่มีผู้โดยสาร เป็นต้น หรือแม้แต่ราคาน้ำมัน ที่แต่ก่อนมีสายการบินบ่นว่ามีราคาสูงกว่าที่สนามบินดอนเมือง ลิตรละ 1 บาท 50 สตางค์ บางสายยอมแบกมาจากต้นทาง ทำให้สนามบินอุตะเถาจึงมาเป็นตัวกลางในการหารือกับปตท.เพื่อให้ขายราคาเท่าที่กรุงเทพฯ เพราะทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องช่วยกันเพื่อผลักดันเกิดธุรกิจเข้ามาถ้ามีสายการบินเข้ามามาก ก็จะเติมน้ำมันมากขึ้น ทุกฝ่ายก็จะได้ประโยชน์

นอกจากนี้สนามบินอุตะเถาฯ ยังต้องมองถึงการพัฒนาสนามบิน เพื่อรองรับการเติบโตของโลจิสติกส์ฮับในพื้นที่ภาคตะวันออก ที่จะขยายตัวเพิ่มขึ้น จากการตั้ง 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายเข้ามาในโครงการอีอีซี ซึ่งรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสนามบินอุตะเถาและท่าเรือสัตหีบ (ท่าเรือจุกเสม็ด) ที่ต้องขยายการรองรับการเติบโตของการขนส่งทุกรูปแบบ ซึ่งสนามบินได้กันพื้นที่ไว้ร่วม 2,000 ไร่ สำหรับรองรับการขยายการลงทุนของสนามบิน และการลงทุนของภาคเอกชนที่จะเกิดขึ้น มีมูลค่าราว 2 หมื่นล้านบาท ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการลงทุนในโครงการอีอีซี โดยแผนการขยายศักยภาพของสนามบินอุตะเถาฯ ขณะนี้อยู่ระหว่างเตรียมจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาสนามบินอุตะเถา โดยจะใช้งบประมาณปี 2560 ในการว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษา ใช้เวลาในการศึกษาราว 12 เดือน ซึ่งเบื้องต้นได้กันพื้นที่สำหรับการพัฒนาศักยภาพการรองรับของสนามบิน ออกเป็น 3 ระยะ แบ่งเป็นระยะสั้น เพิ่มการรองรับผู้โดยสารเป็น 5 ล้านคน เน้นการปรับวิธีบริหารจัดการระหว่างอาคารผู้โดยสารหลังใหม่ กับอาคารผู้โดยสารเดิม ระยะกลาง เพิ่มการรองรับเป็น 15

ล้านคน และระยะยาว มองไว้เผื่อถึง 60 ล้านคน ทั้งยังกันพื้นที่ไว้สำหรับการลงทุนสร้างทางวิ่งเส้นที่ 2 ในอนาคตด้วย

ส่วนการลงทุนของภาคเอกชนที่จะเกิดขึ้น ทางสนามบินได้กันพื้นที่ไว้สำหรับ 3 โครงการหลัก ได้แก่ 1. ศูนย์ซ่อมอากาศยาน (Maintenance Repair and Overhaul) หรือ MRO 2. ศูนย์ขนส่งสินค้าทางอากาศและระบบโลจิสติกส์ (Air Cargo and Logistics Hub) และ 3. เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์หรือศูนย์ฝึกอบรมด้านการบินในทุกเรื่อง เน้นเรื่อง On the job Training ไม่ว่าจะเป็น ช่าง นักบิน การให้บริการภาคพื้น ไฟล์ตซีมูลเตอร์ เป็นต้น

สำหรับโอกาสการพัฒนาสนามบินเชิงพาณิชย์ได้มีการลงทุนในสนามบิน อย่าง เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ ก็เริ่มคิดโดยกองทัพเรือ ที่มองว่าถ้าจะผลักดันให้เกิดแต่ศูนย์ซ่อม แล้วไม่เตรียมการพัฒนาบุคลากรไทยไว้รองรับ ก็จะมีแต่ช่างต่างชาติ หรือแม้แต่ปัจจุบันมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เปิดหลักสูตรวิศวกรรมการบิน แต่ต้องส่งนักเรียนไปทำ On the job Training ที่ได้หวั่น เราจึงมองว่าควรพัฒนาด้าน เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ไว้รองรับ หรือแม้แต่เรื่องของการเดินเรือเฟอร์รี่ เชื่อมระหว่างหัวหิน- พัทยา ที่ท่าเรือสัตหีบ ทางกองทัพเรือ ก็เป็นผู้จุดประกาย" นอกจากนี้ยังมีการเพิ่มประสิทธิภาพ โครงการขั้วการเดินทางเข้าสู่สนามบินอยู่ตะเภาก็ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลในการกำหนดแผนงาน ต่างๆ ของกระทรวงคมนาคมไว้แล้ว ทั้งระบบรถไฟ เดิมมีการเดินรถไฟจากกรุงเทพฯมายังสถานีพลู ตาหลวง เพื่อมาพัทยายู่แล้ว ต่อไปก็มีการสร้างสถานีรถไฟอยู่ตะเภ เพื่อรองรับผู้โดยสารและ โครงการรถไฟความเร็วสูงตามแนวเส้นทางกรุงเทพฯ-ระยอง ที่จะเชื่อมต่อกับ 3 สนามบิน(แอร์พอร์ต ลิงค์) คือ ดอนเมือง-สุวรรณภูมิ-อยู่ตะเภา ก็อยู่ในแผนของรัฐบาลที่ผลักดันการก่อสร้าง แต่ก็คงต้อง ใช้ เวลาพอสมควร และการขยายถนน เป็นต้น ทั้งหมดเป็นทิศทางการพัฒนาสนามบินอยู่ตะเภาฯ และโรค แม้การลงทุนร่วม 2 หมื่นล้านบาท ที่พลิกโฉมสนามบินแห่งนี้ซึ่งกำลังจะกลไกสำคัญต่อการ ขับเคลื่อนธุรกิจโลจิสติกส์ฮับประเทศต่อไป (พลิกโฉมสนามบินอยู่ตะเภา รับอีอีซี-โลจิสติกส์ฮับประเทศ, 2559)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 จิตตรา วันชัย (2550) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-33 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ลักษณะการใช้บริการส่วนใหญ่เพื่อการเดินทางไปทำงาน ดูงาน ประชุม หรือสัมมนา และเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว คุณภาพในการบริการ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านการเดินทางผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุด คือ การมีบริการขนส่งมวลชน เช่น รถบัส รถตู้ รถแท็กซี่ ด้านความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ ด้านค่าใช้จ่ายมีความคาดหวังในระดับปานกลาง คือ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปสนามบินสูงขึ้น ด้านความสะดวกรวดเร็ว มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ระบบเช็คอินตัวมีความรวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ มีห้องพักรอและที่นั่งรอเครื่องบินขึ้น/ลง อย่างเพียงพอ ด้านสภาพภูมิทัศน์มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ มีความสวยงามกว่าสนามบินดอนเมือง

2.6.2 ดลกมล สารระคร (2550) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ กรณีศึกษา ผู้โดยสารขาเข้า-ขาออกภายในประเทศผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมีอายุ 16-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับการปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้ 10,001-20,000 บาท ต่อเดือน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิอยู่ในระดับปานกลางทั้งด้านพนักงาน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ปัจจัยภายนอกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตั้งแต่เปิดใช้สนามบินได้ใช้บริการประมาณ 1-2 ครั้ง มีจุดประสงค์หลักในการเดินทาง เพื่อการศึกษา/ทำงาน เดินทางจากที่พักไปสนามบินใช้เวลา ประมาณ 1-2 ชั่วโมง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านลักษณะกายภาพ ด้านความเชื่อถือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศต่างกันมีความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ ไม่แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา รายได้ จุดประสงค์ในการเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทางจากที่พักไปสนามบิน ต่างกันความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์น้อยในทิศทางเดียวกัน

2.6.3 ณิชฎกานต์ จุฑะพุทธิ (2550) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวรัสเซียต่อการให้บริการบนเครื่องบินของสายการบินไทยเที่ยวบินตรงกรุงเทพฯ-มอสโกใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยทางด้านกายภาพและปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการเดินทางที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่าเพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกัน แต่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการบนเครื่องบินแตกต่างกันปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการเดินทาง พบว่าจำนวนครั้งในการใช้บริการ ประสบการณ์ในการใช้บริการกับสายการบินอื่นและวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่ต่างกัน ไม่มีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกันแต่ประเภทชั้นนั่งโดยสารบุคคลที่มีกร่วมเดินทางมาด้วยแนวโน้มในการแนะนำให้บุคคลใกล้ชิดมาใช้บริการแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารแตกต่างกัน

2.6.4 ธิดารัตน์ ภาวังค์คะรัตน์ (2551) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ศักยภาพของสนามบินนานาชาติอุบลราชธานีที่สามารถรองรับผู้ใช้บริการคมนาคมขนส่งทางอากาศ ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ศักยภาพของสนามบินนานาชาติอุบลราชธานีในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ สนามบินนานาชาติอุบลราชธานีมีศักยภาพการให้บริการ

ด้านบุคลากร อยู่ในระดับที่มากที่สุด อยู่ในระดับมาก และศักยภาพการให้บริการด้านราคาและต้นทุน การบริการอยู่ในระดับต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อศักยภาพของสนามบินนานาชาติ อุบลราชธานี ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ และประเภทการใช้บริการที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อศักยภาพ การให้บริการของสนามบินนานาชาติอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อศักยภาพการให้บริการแตกต่างกัน

2.6.5 รัศมี อร่ามมั่นคง (2551) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยใน การใช้ สนามบินสุวรรณภูมิผลการวิจัยได้ดังนี้ ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ เรียงตามลำดับจาก มากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสถาปัตยกรรมการออกแบบตกแต่ง ด้านการขนส่งหรือคมนาคมเพื่อเดิน ทางเข้า-ออกของสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านทำเล สิ่งก่อสร้างหรือพื้นที่ตั้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภคและราคา

ความพึงพอใจที่ถูกนำมาเปรียบเทียบเกี่ยวกับการเดินทางมาใช้บริการสนามบินสุวรรณ ภูมิโดยผู้โดยสารที่เป็นคนไทย ได้แสดงให้เห็นว่าการมาใช้บริการนั้นมีความแตกต่างกันออกไปในด้าน ของปัจจัยส่วนบุคคล 8 ปัจจัยที่แตกต่างกัน คือ ในการใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมินั้น ด้านความพึง พอใจไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อได้พิจารณาในแต่ละส่วนแล้ว พบว่า (1) ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านขนส่งหรือการ คมนาคมเพื่อเข้า-ออกสนามบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจใน ด้านสถาปัตยกรรมการตกแต่งและออกแบบต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2) ผู้ที่ใช้บริการ สนามบินสุวรรณภูมิที่ต่างกันด้านอาชีพ มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในการคมนาคมเพื่อเข้า- ออกสนามบิน โดยมีความสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจในด้านพื้นที่ตั้งหรือทำเลและ อาคารสถานที่ และด้านสถาปัตยกรรมการออกแบบตกแต่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) ผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิที่มีจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน ด้านทำเลที่ตั้งและอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจในด้าน สถาปัตยกรรมการออกแบบตกแต่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.6.6 สุพิชญา วงศ์วาสนา (2552) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสนามบินสุวรรณภูมิ โดยผลจากการวิจัยนั้นได้แสดงผลคือ เมื่อทำการแยกตามกลุ่มของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จะได้ผลว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติส่วนใหญ่ ในช่วงอายุอยู่ที่ประมาณ 20-30 ปี จะนิยมใช้บริการตัวแทนจำหน่ายของสายการบิน ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการพนักงานตัวแทนสายการบินหรือผู้ให้บริการร้านค้า ตัวแทนจำหน่าย แต่ในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่นั้นจะเป็นเพศชาย โดยส่วนมากจะได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ มาจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และมีเป้าหมายหลักในการมาใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ คือการเดินทางเพื่อการปฏิบัติงาน หรือการเดินทางท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งผลที่ได้จากความถี่ในการเดินทางมาเพื่อใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิในระยะเวลา 1 ปี ได้ผลอยู่ที่การใช้บริการ 3 – 5 ครั้ง/สัปดาห์ และ 1-2 ครั้ง/ต่อปี

ผู้ที่ทำการตอบแบบสอบถาม ระดับความต้องการในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) ซึ่งความต้องการด้านความปลอดภัยอยู่ในอันดับแรก ($\bar{X} = 3.84$) และด้านความพึงพอใจต่องานบริการภายในสนามบินสุวรรณภูมิอยู่ในอันดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) และความพึงพอใจด้านการขนส่งหรือการคมนาคมอยู่ในอันดับแรก ($\bar{X} = 3.32$)

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ที่ได้จากการเปรียบเทียบความต้องการทางด้านการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมด้านการบริการภายในท่าอากาศยานประกอบด้วย 4 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการขนส่ง และด้านความปลอดภัย จากสมาชิกที่เป็นพนักงานบริการของแต่ละสายการบินรวมถึงร้านค้าหรือผู้ประกอบการให้บริการภายในท่าอากาศยาน นักท่องเที่ยวชาวไทยนั้นมีนัยสำคัญจากความแตกต่างกันระดับ .05 และนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้ให้ผลของนัยสำคัญของความแตกต่างในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวกแค่เพียงด้านเดียวเท่านั้นที่มีค่าความต่างอยู่ที่ระดับ .05 และด้านสถานที่ด้านความปลอดภัยและด้านคมนาคมไม่มีความแตกต่างกัน

2.6.7 เกสร ทรัพย์สำอางค์ (2552 อ้างถึงใน ชนม์สิตา บุญเมือง, 2553) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการเพศชายมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพ

สมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรัฐวิสาหกิจและมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาทความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านของกลุ่มตัวอย่างในด้านสิ่งที่คาดหวังในทำอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับที่ไม่ดีหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความคุ้มค่าการใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ และด้านการเปรียบเทียบทำอากาศยานสุวรรณภูมิกับทำอากาศยาน ดอนเมืองปัญหาที่พบคือผู้มาใช้บริการ พบว่าการให้บริการของพนักงานมีความล่าช้า ไม่เพียงพอ ไม่สุภาพคุณภาพการบริการไม่ดีเท่าที่ควรรองลงมา คือ การจัดการจราจรภายในทำอากาศยานสุวรรณภูมิ สับสน ไม่สะดวกระยะทางหลังจากลงเครื่องบินไปยังจุดรับกระเป๋าไกล จุดรับส่งของรถโดยสารไกลห้องน้ำไม่เพียงพอ แคบ และสกปรก สถานที่จอดรถมีความสับสน และอัตราค่าบริการจอดรถสูงเกินไปราคาอาหารของร้านค้าสูงเกินไป ไม่สะอาด และไม่หลากหลาย ป้ายบอกทางเล็ก และไม่ชัดเจน แก้วน้ำที่แจกไม่เพียงพอ จุดบริการของระบบขนส่งมวลชน แท็กซี่ รถเวียนในทำอากาศยานอยู่ไกลและการประชาสัมพันธ์ของระบบขนส่งมวลชนภายในทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีน้อย

2.6.8 ภรณ์พักตรา ศักดา (2553) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลางและผู้โดยสารชาวไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าผู้บริหารฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แผนกห้องรับรองควรหามาตรการต่างๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการอย่างครอบคลุมทุกด้านให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ของบริษัทฯ ที่เน้นให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าเป็นหลักมากขึ้นโดยเฉพาะในด้านบุคลากรพนักงานและด้านสถานที่สภาพแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยน้อย เพราะเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานมีความเหมาะสมต่อจำนวนผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เป็นต้น

ส่วนผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยให้ความสำคัญในเรื่องการตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือและ ว่างใจได้ ด้านรูปลักษณ์ หรือสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความปลอดภัยเป็นอันดับสุดท้าย ที่ค่าเฉลี่ย 3.87, 3.86, 3.83, 3.81 และ 3.78 และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความ พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6.9 สุภกัญญา ชวนิชย์ และคณะ (2554) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การให้บริการแก่ ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือนผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้โดยสาร ได้รับบริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้และด้าน บริการที่ให้ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) การให้บริการของท่าอากาศยาน ให้บริการทั้ง 3 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) สภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยาน มีความสัมพันธ์กับสภาพการได้รับบริการของผู้โดยสาร โดยรวมในระดับต่ำ (4) การได้รับบริการ ของผู้โดยสารของท่าอากาศยานระหว่างกลุ่มในภาพรวมแตกต่างกัน (5) การให้บริการแก่ผู้โดยสารของ ท่าอากาศยานระหว่างกลุ่มในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.6.10 ปิยะนุช เลิศสิริ (2554) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการ ให้บริการ : กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผลจากการทดสอบของผู้ที่ให้บริการ สามารถสรุป ได้คือ ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา สถานะส่วนบุคคล เป็นต้น) ที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่ ทำงานภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะส่งผลถึงปัจจัยด้านคุณภาพด้านการให้บริการ และปัจจัยด้าน คุณภาพในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทุกด้านต่อประสิทธิภาพการให้บริการ มีระดับความสัมพันธ์ ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน

ผลการทดสอบผู้ให้บริการ สรุปได้ ดังนี้ วัตถุประสงค์ และความถี่ในการใช้บริการที่มีผล ต่อปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ อายุ และอาชีพ มีผลต่อด้านการประเมินประสิทธิภาพ

การให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทุกด้านต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกัน

ช่วงเวลามาตรฐานของกระบวนการให้บริการที่ดีที่สุดของพนักงานต่อ 1 คน ได้แก่ ช่วงเวลามาตรฐานของพนักงานตรวจค้น เท่ากับ 2 นาที ช่วงเวลามาตรฐานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก เท่ากับ 5 นาที และช่วงเวลามาตรฐานของพนักงานเช็คอิน เท่ากับ 8 นาที

2.6.11 กรรณภัทร กันแก้ว (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน : กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย จากการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดจากการบริการของสายการบินและมีความพึงพอใจในระดับมากจากการได้รับบริการสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารนั้นในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความปลอดภัยตารางเที่ยวบินความสะดวกสบายของที่นั่งราคาที่เหมาะสมการส่งมอบสัมภาระที่รวดเร็วความสะดวกในการจองตั๋วโดยสารความสุภาพของพนักงานและความเป็นมืออาชีพของพนักงานในการแก้ปัญหา

2.6.12 ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำและเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตัวเองผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านสินค้าและบริการอยู่ในระดับมาก โดยชื่อเสียงดีด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ได้รับความสำคัญมากที่สุดด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยราคาบัตรโดยสารเหมาะสมกับเส้นทางเป็นปัจจัยที่ได้รับความสำคัญมากที่สุดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากเช่นกัน ปัจจัยความสะดวกที่ผู้โดยสารสามารถซื้อบัตรโดยสารผ่านทางเว็บไซต์ได้เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยการลดราคาบัตรโดยสารด้านการส่งมอบบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยการตรงต่อเวลาในการออกเดินทางเป็นสิ่งสำคัญ ด้านพนักงานในภาพรวมก็อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับอัตราค่าโดยสารและประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการบนเครื่องบินเป็นปัจจัยสำคัญและท้ายสุดด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ได้รับความสำคัญมากที่สุด คือ สำนักงานสายการบินที่ทันสมัยและสวยงาม

2.6.13 วราพัฒน์ ธีระภิมย์ไชย (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เพศหญิงอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ด้านความคาดหวังของลูกค้า พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้ บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการรับรู้ของลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ามีความคาดหวังต่อการให้บริการ มากกว่าการรับรู้ทุกด้าน ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม กันมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มีการให้บริการดูแล การจัดระเบียบในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีการอำนวยความสะดวกสบายในการให้บริการรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า อีกทั้งยังให้บริการด้วย ความยิ้มแย้มแจ่มใส มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นอย่างมาก

2.6.14 นริสรา เอมธานี (2557) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานอุตะเถาระยอง-พัททยา ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจและภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานอุตะเถาระยอง-พัททยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะกายภาพของการบริการและด้านความน่าเชื่อถือของการให้ บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและด้านลักษณะกายภาพของการบริการมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานอุตะเถาระยอง-พัททยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6.15 กนกกาญจน์ ปานเปรม (2558) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง (ในมิติด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสาร และในด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสาร) ผลจากการวิจัย พบว่าเมื่อคำนวณหาค่าความต่างหรือช่องว่างของคุณภาพการบริการทั้ง 6 ด้าน ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองสูงกว่าการรับรู้ในทุกด้าน โดยช่องว่างที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนามากที่สุด ได้แก่ คุณภาพ การบริการด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสาร และคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร

2.6.16 Gkritza Niemeier and Mannering (2006 อ้างถึงใน ปรียาภรณ์ภักดี, 2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระบบการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารหรือไม่ จากการสำรวจ พบว่าระบบการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดมากขึ้นหลังจากกรณีเหตุการณ์ 11 กันยายน 2001 ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของท่าอากาศยานลดลงและส่งผลกระทบต่อการยอมรับในบริการด้านอื่นๆ ตามนักวิจัยได้แนะนำให้ท่าอากาศยานพิจารณาปรับปรุงกระบวนการรักษาความปลอดภัยในท่าอากาศยานนอกเหนือจากการลดระยะเวลาการรอคอยของผู้โดยสารโดยท่าอากาศยานควรจะมีมองถึงปัจจัยอื่นๆด้วย

2.6.17 Arisara Seyanon (2012 อ้างถึงใน ปรียาภรณ์ ภักดี, 2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากมุมมองของผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งในด้านภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อมของผู้ให้บริการและความสัมพันธ์ของพนักงานผู้ให้บริการแก่ผู้โดยสาร

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด ได้แก่ 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค 3) แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว 4) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ 5) บริบทของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา โดยได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบกรอบแนวคิดการวิจัยและแบบสอบถาม และได้มาซึ่งตัวแปรดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงตัวแปรที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ผู้เขียน	การให้บริการของสนามบิน			
		ด้านสถานที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านความปลอดภัย	ด้านคมนาคม
1	จิตตรา วันชัย (2550)	✓	✓	✓	✓
2	ดลกมล สารระคร (2550)	✓			

ลำดับ	ผู้เขียน	การให้บริการของสนามบิน			
		ด้าน สถานที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านความปลอดภัย	ด้าน คมนาคม
3	ณัฐกานต์ จุฑะพุทธิ (2550)	✓	✓		
4	ธิดารัตน์ ภาวังค์คะรัตน์ (2551)		✓		
5	รัศมี อร่ามมั่นคง (2551)	✓	✓		
6	สุพิชญา วงศ์วาสนา (2552)	✓	✓	✓	✓
7	เกสร ททรัพย์สำอางค์ (2552)	✓	✓		✓
8	ภรณ์พัชต์ตรา ศักดา (2553)	✓	✓		
9	สุกัญญา ชวนิชย์ และคณะ (2554)	✓	✓		
10	ปิยะนุช เลิศสิริ (2554)		✓	✓	
11	กรรณภัทร กันแก้ว (2555)		✓	✓	
12	ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2555)	✓	✓		
13	วราพัฒน์ ณัฏฐะภิมรัมย์ไชย (2555)		✓		
14	นริสรา เอมธานี (2557)	✓	✓		
15	กนกกาญจน์ ปานเปรม (2558)		✓		

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบการวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งมีวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1.1 ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งขาเข้าและขาออกที่เดินทางมาใช้บริการที่สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ประจำปี พ.ศ.2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 711,984 คน (ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา-ระยอง พัทยา, 2559)

3.1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งขาเข้าและขาออกที่เดินทางมาใช้บริการที่สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ประจำปี พ.ศ.2559 เมื่อไม่สามารถระบุจำนวนนักท่องเที่ยวได้ว่ามีจำนวนเท่าใด จึงมีการเปิดตารางสำเร็จรูปโดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้โดยสาร จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง

โดยคำนวณจากสูตรของ Yamane (1967 : 886 อ้างถึงใน องอาจ นัยพัฒน์, 2548, น. 125)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้ N = ขนาดประชากร

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่าในสูตรได้ } n = \frac{711,984}{1 + 711,984(0.05)^2}$$

$$n \approx 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

3.1.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนการได้ตัวอย่างใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2551, น.110) โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 50% นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 50% ดังนั้น กำหนดเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทย 200 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 200 คน

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามนี้สร้างขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิภานา ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเถา ระยอง พัทยา ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบินค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจใช้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการจำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้งแหล่งข้อมูลในการรับข่าวสารซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเถา ระยอง พัทยา ประกอบด้วยด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาควม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 35 ข้อ โดยแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ 5
มาก	มีคะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	มีคะแนนเท่ากับ 3

น้อย มีคะแนนเท่ากับ 2

น้อยที่สุด มีคะแนนเท่ากับ 1

โดยผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณระดับคะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยชั้นสูตร ดังนี้
(ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553: 58)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)} \end{aligned}$$

ดังนี้

การแปลความหมายของการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา ใช้เกณฑ์

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบิน
นานาชาติ อยู่ตะเภา ระยอง พัทยาซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ

3.1.3 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.1.3.1. ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินในพื้นที่ต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.1.3.2 ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ แล้วนำมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาภายใต้ขอบข่ายของการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้ บริการของสนามบิน

3.1.3.3. นำแบบสอบถามที่สร้างไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาความถูกต้องและให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.1.3.4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านงานบริการ จำนวน 3 คน พิจารณาความสมบูรณ์ ถูกต้อง และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน มาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาตามโครงสร้าง โดยกำหนดคะแนนไว้ดังนี้ (องอาจ นัยพัฒน์, 2548, น. 88)

+1 เมื่อเห็นว่าตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามโครงสร้างที่ระบุไว้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามโครงสร้างที่ระบุไว้

-1 เมื่อแน่ใจว่าไม่ตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามโครงสร้างที่ระบุไว้

ซึ่งผลพบว่ามีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.93

3.1.3.5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนอบริการที่ปรึกษาที่ปรึกษาการนิพนธ์อีกครั้ง เพื่อพิจารณาความถูกต้อง (Validity) และให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.1.3.6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบาค (α -Coefficient) จะต้องได้คะแนนมากกว่า .7 ขึ้นไป จึงจะนำไปใช้ในการวิจัย ซึ่งมีสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2550, น.96)

สูตร

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
	s_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.1.3.7. จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ 0.894 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือตามหลักสถิติ

3.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เดินทางมาใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ซึ่งจัดทีมผู้ช่วยนักวิจัยจำนวน 2 คน โดยใช้ระยะเวลาช่วงเดือนกรกฎาคม 2560 โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ติดต่อขอจดหมายรับรองจากคณบดี ถึงผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา เพื่อแนะนำตัวและขออนุญาต เก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยาเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้โดยสารทั้งขาเข้า และขาออกที่มารับบริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยาซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งรองรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดด้วยตนเองในทันทีที่เก็บคืนมา โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มี ดังนี้

3.5.1.1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา วิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.1.2 ประเมินระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคมวิเคราะห์โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1.3 ข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยใช้การอ่านพิจารณาข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งจับกลุ่มของข้อมูลเข้าด้วยกันเพื่อแสดงค่าความถี่

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในสมมติฐานต่าง ๆ โดยกำหนด ค่าความเชื่อมั่นที่ 95% โดยกำหนดค่า p-value ที่ 0.05 ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

3.5.2.1 ใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา

3.5.2.2 ใช้สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา กับปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารกับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างผู้โดยสารชาวไทยกับชาวต่างชาติในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา 3) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารระหว่างชาวไทยกับชาวต่างชาติในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา และ 4) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มีผลการวิเคราะห์เรียงลำดับข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	259	64.8
หญิง	141	35.2
รวม	400	100.0

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	14	3.5
21-30 ปี	112	28.0
31-40 ปี	121	30.3
41-50 ปี	89	22.2
51 ปีขึ้นไป	64	16.0
รวม	400	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	172	43.0
สมรส	209	52.2
หม้าย/หย่าร้าง	19	4.8
รวม	400	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	133	33.2
ปริญญาตรี	231	57.8
สูงกว่าปริญญาตรี	36	9.0
รวม	400	100.0
5. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	47	11.8
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	173	43.2
พนักงานบริษัทเอกชน	76	19.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	55	13.8
รับจ้างทั่วไป	36	9.0
อื่นๆ	13	3.2
รวม	400	100.0

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 10,000 บาท	36	9.0
10,001-20,000 บาท	68	17.0
20,001-30,000 บาท	95	23.8
30,001-40,000 บาท	108	27.0
40,001-50,000 บาท	62	15.4
50,001 บาทขึ้นไป	31	7.8
รวม	400	100.0
7. ประเทศที่อาศัย		
ไทย	200	50.0
ญี่ปุ่น	29	7.3
จีน	77	19.3
ประเทศอื่นๆ ในเอเชีย	29	7.3
ยุโรป	43	10.7
อเมริกาเหนือ	3	0.7
อเมริกาใต้	2	0.5
แอฟริกา	2	0.5
ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	15	3.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งขาเข้าและขาออกที่เดินทางมาใช้บริการที่สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา มีจำนวน 400 ตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเทศที่อาศัย ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 และเป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมา 20-30 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และ 41-50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาโสด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 และหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมา พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมา 20,001-30,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และ 10,001-20,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

ประเทศที่อาศัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาจากประเทศไทย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา จีน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และยุโรป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

พฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา	จำนวน	ร้อยละ
1. เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา		
เดินทางเข้า – ออกสะดวกสบาย	129	32.2
ทำเลที่ตั้งของท่าอากาศยานสอดคล้องกับความต้องการ	174	43.5
ในการเดินทางท่องเที่ยว		
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ	35	8.8
มีมาตรการระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	19	4.8
มีสายการบินหลากหลายให้เลือกใช้บริการ	29	7.2
อื่นๆ	14	3.5
รวม	400	100.0
2. ความถี่ในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา		
1-2 ครั้ง/เดือน	315	78.8
3-5 ครั้ง/เดือน	72	18.0
มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	13	3.2
รวม	400	100.0
3. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง		
การท่องเที่ยว	242	60.5
เยี่ยมญาติ/เพื่อน	112	28.0
ติดต่อธุรกิจ	37	9.2
อื่นๆ	9	2.3
รวม	400	100.0

พฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา	จำนวน	ร้อยละ
ระยอง พัทยา		
4. ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	197	49.2
1-2 ชั่วโมง	168	42.0
มากกว่า 2 ชั่วโมง	35	8.8
รวม	400	100.0
5. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา		
ไม่เกิน 500 บาท	86	21.4
501 – 1,000 บาท	139	34.8
1,001 – 2,000 บาท	116	29.0
2,001 บาท ขึ้นไป	59	14.8
รวม	400	100.0
6. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด		
06.00-12.00 น.	144	36.0
12.01-18.00 น.	205	51.2
18.01-24.00 น.	47	11.8
00.01-06.00 น.	4	1.0
รวม	400	100.0
7. จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง		
เดินทางคนเดียว	93	23.2
2-3 คน	251	62.8
4-5 คน	43	10.8
มากกว่า 5 คน	13	3.2
รวม	400	100.0

พฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา	จำนวน	ร้อยละ
ระยอง พัทยา		
8. ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้		
มาท่องเที่ยวโดยลำพัง	74	18.5
เพื่อน	146	36.5
ครอบครัว	130	32.5
สามีภรรยา/คู่รัก	29	7.2
บริษัททัวร์	21	5.3
รวม	400	100.0
9. แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร		
อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์/Facebook)	221	55.2
โบรชัวร์ / แผ่นพับ	15	3.8
หนังสือพิมพ์	8	2.0
โทรทัศน์	4	1.0
หนังสือ/วารสารการท่องเที่ยว	20	5.0
เพื่อนแนะนำ	35	8.8
บริษัททัวร์แนะนำ	97	24.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งขาเข้าและขาออกที่เดินทางมาใช้บริการที่ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มีจำนวน 400 ตัวอย่าง จำแนกตาม เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ความถี่ในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้ และแหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร ได้ดังนี้

เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา คือ ท่าอากาศยานที่ตั้งของท่าอากาศยานสอดคล้องกับความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา เดินทางเข้า – ออกสะดวกสบาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

ความถี่ในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ประมาณ 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 รองลงมา 3-5 ครั้ง/เดือน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และ มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมา เยี่ยมญาติ/เพื่อน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และ ติดต่อธุรกิจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ประมาณ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา 1-2 ชั่วโมง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และ มากกว่า 2 ชั่วโมง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ประมาณ 501 – 1,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมา 1,001 – 2,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และ ไม่เกิน 500 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด คือ 12.01-18.00 น. จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา 06.00-12.00 น. จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 และ 18.01-24.00 น. จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง 2-3 คน จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมา เดินทางคนเดียว จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และ 4-5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้คือ เพื่อน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา ครอบครัว จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และมาท่องเที่ยวโดยลำพัง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5

แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีแหล่งข้อมูลในการรับข่าวสารคือ อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์/Facebook) จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมา บริษัททัวร์ แนะนำ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และ เพื่อนแนะนำ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ทำเลที่ตั้งสนามบินฯ มีความเหมาะสม	4.06	0.78	มาก
อาคารผู้โดยสารถูกออกแบบภายในเป็นอย่างดี	3.51	0.80	มาก
พื้นที่ภายนอกอาคารโดยสารถูกออกแบบและตกแต่งเป็นอย่างดี	3.36	0.79	ปานกลาง
อาคารผู้โดยสารมีพื้นที่ในการให้บริการเพียงพอ	3.50	0.64	มาก
การให้บริการที่นั่งพักผ่อนสำหรับผู้โดยสารมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.59	0.67	มาก
พื้นที่ในการให้บริการจัดรับ-ส่ง สำหรับการขนส่งสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการ	3.52	0.68	มาก
การแสดงป้ายบอกทางต่างๆ สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	3.53	0.65	มาก
การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถผู้ให้บริการสนามบินฯ มีให้บริการอย่างเพียงพอ	3.52	0.73	มาก
รวม	3.58	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคิดเห็นการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทำเลที่ตั้งสนามบินฯ มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา การให้บริการที่นั่งพักผ่อนสำหรับผู้โดยสารมีเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และการแสดงป้ายบอกทางต่างๆ สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ด้านสถานที่

สัญชาติ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ญี่ปุ่น	3.49	0.47	มาก
จีน	3.43	0.43	มาก
ประเทศอื่นๆ ในเอเชีย	3.48	0.59	มาก
ยุโรป	3.77	0.45	มาก
อเมริกาเหนือ	4.04	0.26	มาก
อเมริกาใต้	3.88	0.71	มาก
แอฟริกา	3.63	0.35	มาก
ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	3.69	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติมีความคิดเห็นการให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ด้านสถานที่ โดยชาวอเมริกาเหนือมีความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 4.04 ตามด้วย อเมริกาใต้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 และยุโรป ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความสะดวกสบายในการใช้บริการห้องพักรับรอง	3.58	0.74	มาก
การให้บริการด้านห้องสุขามีความสะอาด	3.67	0.69	มาก
การให้บริการด้านห้องสุขามีเพียงพอต่อความต้องการ	3.56	0.71	มาก
จำนวนช่องทางการเช็คอินของแต่ละสายการบินมีความสะดวก รวดเร็ว	3.47	0.64	มาก
จุดให้บริการข้อมูลผู้โดยสาร สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	3.55	0.61	มาก
การให้บริการจอดแสดงสถานะของแต่ละเที่ยวบินมีความชัดเจน	3.55	0.61	มาก
บริการลาเลียงกระเป๋าสัมภาระมีความสะดวก รวดเร็ว	3.56	0.64	มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การให้บริการบันไดเลื่อน ลิฟต์โดยสาร และทางเดินเลื่อน มีเพียงพอเหมาะสมกับสถานที่	3.55	0.66	มาก
การจัดบริการรถเข็นกระเป๋าสัมภาระมีเพียงพอต่อการใช้บริการของผู้โดยสาร	3.56	0.65	มาก
จุดให้บริการรับฝากกระเป๋าสัมภาระ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.57	0.70	มาก
การจัดบริการด้านการเงิน เช่น จุดบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา หรือเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM) มีให้บริการเพียงพอตามความต้องการ	3.43	0.64	มาก
การบริการด้านศุลกากรมีความสะดวกรวดเร็ว	3.45	0.66	มาก
การให้บริการห้องสุขาหรือมีความเหมาะสม	3.34	0.69	ปานกลาง
ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)	3.24	0.76	ปานกลาง
การให้บริการร้านค้าอาหารและเครื่องดื่มมีความหลากหลายและเหมาะสมตามความต้องการ	3.13	0.86	ปานกลาง
ร้านค้าสินค้าปลอดภาษีให้เลือกหลากหลาย และเพียงพอต่อความต้องการ	3.18	0.90	ปานกลาง
รวม	3.46	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคิดเห็นการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การให้บริการด้านห้องสุขามีความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 รองลงมา ความสะดวกสบายในการใช้บริการห้องพักรับรอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และจุดให้บริการรับฝากกระเป๋าสัมภาระ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สัญชาติ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ญี่ปุ่น	3.44	0.43	มาก

สัญชาติ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
จีน	3.38	0.42	ปานกลาง
ประเทศอื่นๆ ในเอเชีย	3.39	0.44	ปานกลาง
ยุโรป	3.65	0.43	มาก
อเมริกาเหนือ	3.60	0.69	มาก
อเมริกาใต้	3.78	0.04	มาก
แอฟริกา	3.53	0.13	มาก
ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	3.55	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติมีความคิดเห็นการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยชาวอเมริกาใต้มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 3.78 ตามด้วย ยุโรป ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 และอเมริกาเหนือ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
บริเวณพื้นที่ด้านในอาคารผู้โดยสาร มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน เทียบเท่าระดับสากล	3.78	0.78	มาก
บริเวณพื้นที่ด้านนอกอาคารผู้โดยสาร มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน เทียบเท่าระดับสากล	3.85	0.81	มาก
การใช้ระบบหรือเครื่องมือในการตรวจจับอาวุธและสิ่งผิดกฎหมายมีมาตรฐานและทันสมัย	3.84	0.71	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยผู้โดยสาร ณ จุดตรวจสอบสัมภาระได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.88	0.74	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยผู้โดยสาร ณ จุดตรวจคนเข้าเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.82	0.72	มาก
รวม	3.84	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคิดเห็นการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยผู้โดยสาร ณ จุด ตรวจสอบสัมภาระได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมา บริเวณ พื้นที่ด้านนอกรออาคารผู้โดยสาร มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน เทียบเท่าระดับสากล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และการใช้ระบบหรือเครื่องมือในการตรวจจับอาวุธและสิ่งผิด กฎหมายมีมาตรฐานและทันสมัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของ สนามบิน นานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ ด้านความปลอดภัย

สัญชาติ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ญี่ปุ่น	4.06	0.58	มาก
จีน	4.10	0.66	มาก
ประเทศอื่นๆ ในเอเชีย	4.12	0.61	มาก
ยุโรป	4.03	0.50	มาก
อเมริกาเหนือ	4.20	0.40	มาก
อเมริกาใต้	3.70	0.14	มาก
แอฟริกา	3.70	0.42	มาก
ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	3.84	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติมีความคิดเห็นการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ด้านความปลอดภัย โดยประเทศอื่นๆ ในเอเชียมีความ คิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 4.12 ตามด้วย จีน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 และญี่ปุ่น ค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 4.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ การให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ของผู้แบบสอบถามชาวไทย ด้านคมนาคม

ด้านคมนาคม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การเดินทางเข้า-ออก สนามบินฯ โดยทางรถยนต์ส่วนบุคคลมีความสะดวกรวดเร็ว	3.71	0.80	มาก
การเดินทางเข้า-ออก สนามบินฯ โดยทางรถโดยสารประจำทางมีความสะดวกรวดเร็ว	3.46	0.87	มาก
การเดินทางเข้า-ออก สนามบินฯ โดยทางรถแท็กซี่มีความสะดวกรวดเร็ว	3.36	0.74	ปานกลาง
การเดินทางเข้า-ออก สนามบินฯ โดยทางรถตู้โดยสารประจำทางมีความสะดวกรวดเร็ว	3.47	0.74	มาก
การเดินทางระหว่างอาคารภายในสนามบินฯ มีความสะดวกรวดเร็ว	3.63	0.72	มาก
ป้ายบอกเส้นทางการเดินรถภายในสนามบินฯ มีความเข้าใจง่ายชัดเจน	3.62	0.72	มาก
รวม	3.54	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคิดเห็นการให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ด้านคมนาคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การเดินทางเข้า-ออก สนามบินฯ โดยทางรถยนต์ส่วนบุคคลมีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมา การเดินทางระหว่างอาคารภายในสนามบินฯ มีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และป้ายบอกเส้นทางการเดินรถภายในสนามบินฯ มีความเข้าใจง่าย ชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ การให้บริการของ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา ของผู้แบบสอบถามชาวต่างชาติ ด้านคมนาคม

สัญชาติ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ญี่ปุ่น	3.53	0.53	มาก
จีน	3.55	0.51	มาก
ประเทศอื่นๆ ในเอเชีย	3.63	0.50	มาก
ยุโรป	3.85	0.46	มาก
อเมริกาเหนือ	3.89	0.42	มาก
อเมริกาใต้	3.83	0.00	มาก
แอฟริกา	3.17	0.24	ปานกลาง
ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	3.67	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติมีความคิดเห็นการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา ด้านคมนาคม โดยชาวอเมริกาเหนือมีความคิดเห็นเฉลี่ย มากที่สุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 3.89 ตามด้วย ยุโรป ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 และอเมริกาใต้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบิน นานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ดังนั้น จะยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_1) ก็ต่อเมื่อ sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบ สมมติฐาน แสดงดังนี้สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ ตะเภา ระยอง พัทยา

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ ตะเภา ระยอง พัทยา

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบค่าไคร้-สแควร์ (Chi-Square) เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยว ดังนั้น จะยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_1) ก็ต่อเมื่อ sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

		เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา								X ²	p-value
		เดินทางเข้า-ออกท่าอากาศยาน	ของท่าอากาศยาน	สิ่งอำนวยความสะดวก	มีมาตรฐาน	ระบบรักษาความปลอดภัย	มีสายการบินหลากหลาย	อื่นๆ			
ด้านเพศ	ชาย	จำนวน	85	115	17	14	18	10	5.254	.386	
		ร้อยละ	21.3%	28.8%	4.3%	3.5%	4.5%	2.5%			
หญิง	จำนวน	44	59	18	5	11	4				
		ร้อยละ	11.0%	14.8%	4.5%	1.3%	2.8%			1.0%	

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

		ความถี่ในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา					X ²	p-value
		1-2 ครั้ง/เดือน	3-5 ครั้ง/เดือน	มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน				
ด้านเพศ	ชาย	จำนวน	207	42	10	2.271	.321	

	ร้อยละ	51.8%	10.5%	2.5%
หญิง	จำนวน	108	30	3
	ร้อยละ	27.0%	7.5%	0.8%

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

		วัตถุประสงค์ในการเดินทาง					X ²	p-value
		ท่องเที่ยว	เยี่ยมญาติ/ เพื่อน	ติดต่อธุรกิจ	อื่นๆ			
ด้านเพศ	ชาย	จำนวน	142	85	24	8	12.300	.006*
		ร้อยละ	35.5%	21.3%	6.0%	2.0%		
	หญิง	จำนวน	100	27	13	1		
		ร้อยละ	25.0%	6.8%	3.3%	0.3%		

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

		ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน นานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา				X ²	p-value
		น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	1-2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง			
ด้านเพศ	ชาย	จำนวน	139	96	24	7.395	.025*
		ร้อยละ	34.8%	24.0%	6.0%		
	หญิง	จำนวน	58	72	11		
		ร้อยละ	14.5%	18.0%	2.8%		

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบิน

		ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการสนามบิน นานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา				X ²	p-value	
		ไม่เกิน 500 บาท	501 - 1,000 บาท	1,001 - 2,000 บาท	2,001 บาท ขึ้นไป			
ด้านเพศ	ชาย	จำนวน	51	82	84	42	7.193	.066
		ร้อยละ	12.8%	20.5%	21.0%	10.5%		
	หญิง	จำนวน	35	57	32	17		
		ร้อยละ	8.8%	14.3%	8.0%	4.3%		

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05

แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา

		ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด						X ²	p-value
		06.00-12.00 น.	12.01-18.00 น.	18.01-24.00 น.	00.01-06.00 น.				
ด้านเพศ	ชาย	จำนวน	86	131	39	3	8.686	.034*	
		ร้อยละ	21.5%	32.8%	9.8%	0.8%			
	หญิง	จำนวน	58	74	8	1			
		ร้อยละ	14.5%	18.5%	2.0%	0.3%			

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา

		จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง				X ²	p-value	
		เดินทางคนเดียว	2-3 คน	4-5 คน	มากกว่า 5 คน			
ด้านเพศ	ชาย	จำนวน	69	154	27	9	5.088	.165
		ร้อยละ	17.3%	38.5%	6.8%	2.3%		
	หญิง	จำนวน	24	97	16	4		
		ร้อยละ	6.0%	24.3%	4.0%	1.0%		

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

		ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้							X ²	p-value
		ท่องเที่ยว โดยลำพัง	เพื่อน	ครอบครัว	คู่รัก	สามีภรรยา/ คู่รัก	บริษัท/ทัวร์			
ด้านเพศ	ชาย	จำนวน	51	82	93	19	14	7.945	.094	
		ร้อยละ	12.8%	20.5%	23.3%	4.8%	3.5%			
	หญิง	จำนวน	23	64	37	10	7			
		ร้อยละ	5.8%	16.0%	9.3%	2.5%	1.8%			

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

		แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร								X ²	p-value
		อินเทอร์เน็ต	โบรชัวร์	หนังสือพิมพ์	โทรทัศน์	หนังสือ/ วารสารการ เพื่อนแนะนำ	บริษัท/ทัวร์				
เพศ	ชาย	จำนวน	157	11	6	1	9	21	54	14.721	.023*
		ร้อยละ	39.3%	2.8%	1.5%	0.3%	2.3%	5.3%	13.5%		
	หญิง	จำนวน	64	4	2	3	11	14	43		
		ร้อยละ	16.0%	1.0%	0.5%	0.8%	2.8%	3.5%	10.8%		

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

		เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา							X ²	p-value
		เดินทางเข้า-ออกท่าเรือที่ตรงของท่ามีสิ่งอำนวยความสะดวก ความมีมาตรฐานระบบรักษาความปลอดภัย	อื่น ๆ	อื่น ๆ	อื่น ๆ	อื่น ๆ	อื่น ๆ	อื่น ๆ		
ด้านอายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	7	1	2	0	2	2	32.542	.038*
	ร้อยละ	1.8%	0.3%	0.5%	0.0%	0.5%	0.5%			
20-30 ปี	จำนวน	38	48	8	7	10	1	32.542	.038*	
	ร้อยละ	9.5%	12.0%	2.0%	1.8%	2.5%	0.3%			
31-40 ปี	จำนวน	35	62	13	2	7	2	32.542	.038*	
	ร้อยละ	8.8%	15.5%	3.3%	0.5%	1.8%	0.5%			
41-50 ปี	จำนวน	30	36	8	4	4	7	32.542	.038*	
	ร้อยละ	7.5%	9.0%	2.0%	1.0%	1.0%	1.8%			
51 ปีขึ้นไป	จำนวน	19	27	4	6	6	2	32.542	.038*	
	ร้อยละ	4.8%	6.8%	1.0%	1.5%	1.5%	0.5%			

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

		ความถี่ในการใช้บริการสนามบินนานาชาติ			X ²	p-value
		อยู่ตะเภา ระยอง พัทยา				
			1-2 ครั้ง/ เดือน	3-5 ครั้ง/ เดือน	มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	
ด้านอายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	207	42	10	4.297 .829
		ร้อยละ	51.8%	10.5%	2.5%	
	20-30 ปี	จำนวน	108	30	3	
		ร้อยละ	27.0%	7.5%	0.8%	
	31-40 ปี	จำนวน	207	42	10	
		ร้อยละ	51.8%	10.5%	2.5%	
	41-50 ปี	จำนวน	108	30	3	
		ร้อยละ	27.0%	7.5%	0.8%	
	51 ปีขึ้นไป	จำนวน	108	30	3	
		ร้อยละ	27.0%	7.5%	0.8%	

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ด้านอายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	วัตถุประสงค์ในการเดินทาง				X ²	p-value
			การท่องเที่ยว	เยี่ยมญาติ/ เพื่อน	ติดต่อธุรกิจ	อื่นๆ		
ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	11	3	0	0	54.211	.000*	
	ร้อยละ	2.8%	0.8%	0.0%	0.0%			
20-30 ปี	จำนวน	86	21	5	0			
	ร้อยละ	21.5%	5.3%	1.3%	0.0%			
31-40 ปี	จำนวน	77	29	14	1			
	ร้อยละ	19.3%	7.3%	3.5%	0.3%			
41-50 ปี	จำนวน	44	29	14	2			
	ร้อยละ	11.0%	7.3%	3.5%	0.5%			
51 ปีขึ้นไป	จำนวน	24	30	4	6			
	ร้อยละ	6.0%	7.5%	1.0%	1.5%			

จากตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

ด้านอายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน นานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา			X ²	p-value
			น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	1-2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง		
		จำนวน	8	3	3	17.691	.024*
		ร้อยละ	2.0%	0.8%	0.8%		
	20-30 ปี	จำนวน	45	56	11		
		ร้อยละ	11.3%	14.0%	2.8%		
	31-40 ปี	จำนวน	55	58	8		
		ร้อยละ	13.8%	14.5%	2.0%		
	41-50 ปี	จำนวน	47	33	9		
		ร้อยละ	11.8%	8.3%	2.3%		
	51 ปีขึ้นไป	จำนวน	42	18	4		
		ร้อยละ	10.5%	4.5%	1.0%		

จากตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

		ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา				X ²	p- value
		ไม่เกิน 500 บาท	501 – 1,000 บาท	1,001 – 2,000 บาท	> 2,001		
ด้านอายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	7	2	2	3	32.020 .001*
		ร้อยละ	1.8%	0.5%	0.5%	0.8%	
	20-30 ปี	จำนวน	31	48	23	10	
		ร้อยละ	7.8%	12.0%	5.8%	2.5%	
	31-40 ปี	จำนวน	24	47	31	19	
		ร้อยละ	6.0%	11.8%	7.8%	4.8%	
	41-50 ปี	จำนวน	13	27	32	17	
		ร้อยละ	3.3%	6.8%	8.0%	4.3%	
	51 ปีขึ้นไป	จำนวน	11	15	28	10	
		ร้อยละ	2.8%	3.8%	7.0%	2.5%	

จากตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

			ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด				X ²	p-value
			06.00-12.00 น.	12.01-18.00 น.	18.01-24.00 น.	00.01-06.00 น.		
ด้านอายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	86	131	39	3	11.931	.451
		ร้อยละ	21.5%	32.8%	9.8%	0.8%		
	20-30 ปี	จำนวน	58	74	8	1		
		ร้อยละ	14.5%	18.5%	2.0%	0.3%		
	31-40 ปี	จำนวน	86	131	39	3		
		ร้อยละ	21.5%	32.8%	9.8%	0.8%		
	41-50 ปี	จำนวน	58	74	8	1		
		ร้อยละ	14.5%	18.5%	2.0%	0.3%		
	51 ปีขึ้นไป	จำนวน	58	74	8	1		
		ร้อยละ	14.5%	18.5%	2.0%	0.3%		

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ด้านอายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง			X ²	p-value
			เดินทางคนเดียว	2-3 คน	4-5 คน		
		จำนวน	2	7	2	28.315	.005*
		ร้อยละ	0.5%	1.8%	0.5%		
	20-30 ปี	จำนวน	20	72	15		
		ร้อยละ	5.0%	18.0%	3.8%		
	31-40 ปี	จำนวน	26	82	9		
		ร้อยละ	6.5%	20.5%	2.3%		
	41-50 ปี	จำนวน	23	53	12		
		ร้อยละ	5.8%	13.3%	3.0%		
	51 ปีขึ้นไป	จำนวน	22	37	5		
		ร้อยละ	5.5%	9.3%	1.3%		
		จำนวน	3				
		ร้อยละ	0.8%				
		จำนวน	5				
		ร้อยละ	1.3%				
		จำนวน	4				
		ร้อยละ	1.0%				
		จำนวน	1				
		ร้อยละ	0.3%				
		จำนวน	0				
		ร้อยละ	0.0%				

จากตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

		ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้					X ²	p-value
		มาท่องเที่ยว โดยลำพัง	เพื่อน	ครอบครัว	สามี ภรรยา/ คู่รัก	บริษัท ทัวร์		
ด้าน อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	จำนวน	51	82	93	19	14	38.856 .001*
		ร้อยละ	12.8%	20.5%	23.3%	4.8%	3.5%	
	20-30 ปี	จำนวน	23	64	37	10	7	
		ร้อยละ	5.8%	16.0%	9.3%	2.5%	1.8%	
	31-40 ปี	จำนวน	51	82	93	19	14	
		ร้อยละ	12.8%	20.5%	23.3%	4.8%	3.5%	
	41-50 ปี	จำนวน	23	64	37	10	7	
		ร้อยละ	5.8%	16.0%	9.3%	2.5%	1.8%	
	51 ปีขึ้นไป	จำนวน	23	64	37	10	7	
		ร้อยละ	5.8%	16.0%	9.3%	2.5%	1.8%	

จากตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

		แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร								X ²	p-value
		อินเทอร์เน็ต	เน็ต (เว็บไซต์) / โทรสาร /	แผ่นพับ	หนังสือพิมพ์	โทรทัศน์	หนังสือ/วารสารการเพื่อนแนะนำ	บริษัททัวร์	อื่นๆ		
ด้าน	ต่ำกว่า	จำนวน	8	0	0	0	0	1	5	77.25	.000*
อายุ	20 ปี	ร้อยละ	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	1.3%	7	
	20-30 ปี	จำนวน	44	2	2	2	4	14	44		
31-40 ปี	ร้อยละ	ร้อยละ	11.0%	0.5%	0.5%	0.5%	1.0%	3.5%	11.0		
	จำนวน	จำนวน	58	4	2	0	5	9	43		
41-50 ปี	ร้อยละ	ร้อยละ	14.5%	1.0%	0.5%	0.0%	1.3%	2.3%	10.8		
	จำนวน	จำนวน	59	6	3	2	7	8	4		
51 ปีขึ้นไป	ร้อยละ	จำนวน	52	3	1	0	4	3	1		
	ร้อยละ	ร้อยละ	13.0%	0.8%	0.3%	0.0%	1.0%	0.8%	0.3%		

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

		เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง								X ²	p-value
		พัทยา									
			เดินทางเข้า-ออกท่าที่ต่ง	ของท่า	มีสิ่งอำนวยความสะดวก	ความสะอาด	มีมาตรการระบบรักษา	มีสายการบินหลากหลาย	อื่นๆ		
ด้าน	โสด	จำนวน	57	76	13	8	15	3		6.430	.778
สถานภาพ		ร้อยละ	14.3%	19.0%	3.3%	2.0%	3.8%	0.8%			
ภาพ	สมรส	จำนวน	64	90	21	10	14	10			
		ร้อยละ	16.0%	22.5%	5.3%	2.5%	3.5%	2.5%			
	หม้าย/หย่า	จำนวน	8	8	1	1	0	1			
	ร้าง	ร้อยละ	2.0%	2.0%	0.3%	0.3%	0.0%	0.3%			

จากตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา

ด้าน	สถานภาพ	จำนวน	ความถี่ในการใช้บริการสนามบิน นานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา			X ²	p-value
			1-2 ครั้ง/ เดือน	3-5 ครั้ง/ เดือน	มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน		
ด้าน สถานภาพ	โสด	จำนวน	143	25	4	4.159	.385
		ร้อยละ	35.8%	6.3%	1.0%		
	สมรส	จำนวน	159	42	8		
		ร้อยละ	39.8%	10.5%	2.0%		
	หม้าย/หย่าร้าง	จำนวน	13	5	1		
		ร้อยละ	3.3%	1.3%	0.3%		

จากตารางที่ 4.30 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.31 แสดงความสัมพันธ์สถานภาพกับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบิน

ด้าน	สถานภาพ	จำนวน	วัตถุประสงค์ในการเดินทาง				X ²	p-value
			การท่องเที่ยว	เยี่ยมญาติ/ เพื่อน	ติดต่อธุรกิจ	อื่นๆ		
ด้าน สถานภาพ	โสด	จำนวน	131	32	9	0	36.028	.000*
		ร้อยละ	32.8%	8.0%	2.3%	0.0%		
	สมรส	จำนวน	103	72	25	9		
		ร้อยละ	25.8%	18.0%	6.3%	2.3%		
	หม้าย/หย่าร้าง	จำนวน	8	8	3	0		
		ร้อยละ	2.0%	2.0%	0.8%	0.0%		

จากตารางที่ 4.31 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

			ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน			X^2	p-value
			นานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา				
			น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	1-2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง		
ด้านสถานภาพ	โสด	จำนวน	80	74	18	4.557	.336
		ร้อยละ	20.0%	18.5%	4.5%		
	สมรส	จำนวน	104	88	17		
		ร้อยละ	26.0%	22.0%	4.3%		
	หม้าย/หย่าร้าง	จำนวน	13	6	0		
		ร้อยละ	3.3%	1.5%	0.0%		

จากตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

			ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา				X ²	p- value
			ไม่เกิน 500 บาท	501 – 1,000 บาท	1,001 – 2,000 บาท	2,001 บาท ขึ้นไป		
ด้าน	โสด	จำนวน	49	67	36	20	23.512	.001*
		ร้อยละ	12.3%	16.8%	9.0%	5.0%		
สถานภาพ	สมรส	จำนวน	30	69	75	35	23.512	.001*
		ร้อยละ	7.5%	17.3%	18.8%	8.8%		
	หม้าย/หย่าร้าง	จำนวน	7	3	5	4	23.512	.001*
		ร้อยละ	1.8%	0.8%	1.3%	1.0%		

จากตารางที่ 4.33 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

			ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด				X ²	p- value
			06.00- 12.00 น.	12.01- 18.00 น.	18.01- 24.00 น.	00.01- 06.00 น.		
ด้าน	โสด	จำนวน	61	93	16	2	6.818	.338
		ร้อยละ	15.3%	23.3%	4.0%	0.5%		
สถานภาพ	สมรส	จำนวน	78	102	28	1	6.818	.338
		ร้อยละ	19.5%	25.5%	7.0%	0.3%		
	หม้าย/หย่าร้าง	จำนวน	5	10	3	1	6.818	.338
		ร้อยละ	1.3%	2.5%	0.8%	0.3%		

จากตารางที่ 4.34 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

ด้าน	สถานภาพ	จำนวน	จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง				χ^2	p-value
			เดินทางคนเดียว	2-3 คน	4-5 คน	มากกว่า 5 คน		
ด้านสถานภาพ	โสด	จำนวน	41	103	19	9	11.239	.081
		ร้อยละ	10.3%	25.8%	4.8%	2.3%		
	สมรส	จำนวน	43	139	23	4		
		ร้อยละ	10.8%	34.8%	5.8%	1.0%		
	หม้าย/หย่าร้าง	จำนวน	9	9	1	0		
		ร้อยละ	2.3%	2.3%	0.3%	0.0%		

จากตารางที่ 4.35 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเภาะ ระยอง พัทยา

		ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้					X ²	p-value	
		มาท่องเที่ยว โดยลำพัง	เพื่อน	ครอบครัว	สามี ภรรยา/ คู่รัก	บริษัท ทัวร์			
ด้าน	โสด	จำนวน	40	85	33	5	9	63.239	.000*
		ร้อยละ	10.0%	21.3%	8.3%	1.3%	2.3%		
สถาน	สมรส	จำนวน	26	52	95	24	12		
		ร้อยละ	6.5%	13.0%	23.8%	6.0%	3.0%		
ภาพ	หม้าย/หย่าร้าง	จำนวน	8	9	2	0	0		
		ร้อยละ	2.0%	2.3%	0.5%	0.0%	0.0%		

จากตารางที่ 4.36 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเภาะ ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเภาะ ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเภาะ ระยอง พัทยา

		แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร								X ²	p-value
		อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ / โปรซัวร์ / แชนแนล / หนังสือพิมพ์)	โทรทัศน์	หนังสือ /วารสารการ เพื่อนแนะนำ	บริษัททัวร์	อื่นๆ					
ด้าน	โสด	จำนวน	79	4	2	2	7	19	59	65.44	.000*
		ร้อยละ	19.8%	1.0%	0.5%	0.5%	1.8%	4.8%	14.8%		
สถาน	สมรส	จำนวน	133	5	5	2	13	15	36		
		ร้อยละ	33.3%	1.3%	1.3%	0.5%	3.3%	3.8%	9.0%		
ภาพ	หม้าย/หย่าร้าง	จำนวน	9	6	1	0	0	1	2		
		ร้อยละ	2.3%	1.5%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%	0.5%		

จากตารางที่ 4.37 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

		เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง								X ²	p-value
		พัทยา									
		เดินทางเข้า	ออก -	ของท่า	มีสิ่งอำนวยความสะดวก	มีความสะดวก	มีมาตรการ	ระบบรักษา	มีสายการบิน	หลากหลาย	อื่นๆ
ด้าน ระดับ การ ศึกษา	ต่ำกว่า	จำนวน	59	38	10	8	7	11	36.84 8	.000*	
	ปริญญาตรี	ร้อยละ	14.8%	9.5%	2.5%	2.0%	1.8%	2.8%			
	ปริญญาตรี	จำนวน	59	118	22	9	21	2			
		ร้อยละ	14.8%	29.5%	5.5%	2.3%	5.3%	0.5%			
	สูงกว่า	จำนวน	11	18	3	2	1	1			
		ร้อยละ	2.8%	4.5%	0.8%	0.5%	0.3%	0.3%			

จากตารางที่ 4.38 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

		ความถี่ในการใช้บริการสนามบิน นานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา			X ²	p-value
		1-2 ครั้ง/ เดือน	3-5 ครั้ง/เดือน	มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน		
ด้านระดับ การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	116	16	1	29.362 .000*
		ร้อยละ	29.0%	4.0%	0.3%	
	ปริญญาตรี	จำนวน	181	43	7	
		ร้อยละ	45.3%	10.8%	1.8%	
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	18	13	5	
		ร้อยละ	4.5%	3.3%	1.3%	

จากตารางที่ 4.39 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

		วัตถุประสงค์ในการเดินทาง				X ²	p-value
		การท่องเที่ยว	เยี่ยมญาติ/ เพื่อน	ติดต่อธุรกิจ	อื่นๆ		
ด้านระดับ การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	75	50	3	5	37.667 .000*
		ร้อยละ	18.8%	12.5%	0.8%	1.3%	
	ปริญญาตรี	จำนวน	146	59	23	3	
		ร้อยละ	36.5%	14.8%	5.8%	0.8%	
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	21	3	11	1	
		ร้อยละ	5.3%	0.8%	2.8%	0.3%	

จากตารางที่ 4.40 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

		ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน			X^2	p-value
		นานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา				
		น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	1-2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง		
ด้านระดับ การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	81	42	10	21.006 .000*
		ร้อยละ	20.3%	10.5%	2.5%	
	ปริญญาตรี	จำนวน	106	108	17	
		ร้อยละ	26.5%	27.0%	4.3%	
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	10	18	8	
		ร้อยละ	2.5%	4.5%	2.0%	

จากตารางที่ 4.41 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

			ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา				X ²	p- value
			ไม่เกิน 500 บาท	501 – 1,000 บาท	1,001 – 2,000 บาท	2,001 บาท ขึ้นไป		
ด้านระดับ การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	27	39	44	23	21.543	.001*
		ร้อยละ	6.8%	9.8%	11.0%	5.8%		
	ปริญญาตรี	จำนวน	57	92	55	27		
		ร้อยละ	14.3%	23.0%	13.8%	6.8%		
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	2	8	17	9		
		ร้อยละ	0.5%	2.0%	4.3%	2.3%		

จากตารางที่ 4.42 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

			ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด				X ²	p- value
			06.00- 12.00 น.	12.01- 18.00 น.	18.01- 24.00 น.	00.01- 06.00 น.		
ด้านระดับ การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	56	56	20	1	18.624	.005*
		ร้อยละ	14.0%	14.0%	5.0%	0.3%		
	ปริญญาตรี	จำนวน	81	125	24	1		
		ร้อยละ	20.3%	31.3%	6.0%	0.3%		
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	7	24	3	2		
		ร้อยละ	1.8%	6.0%	0.8%	0.5%		

จากตารางที่ 4.43 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.44 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

			จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง				X^2	p-value
			เดินทางคนเดียว	2-3 คน	4-5 คน	มากกว่า 5 คน		
ด้านระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	40	71	15	7	11.856	.065
		ร้อยละ	10.0%	17.8%	3.8%	1.8%		
	ปริญญาตรี	จำนวน	43	160	23	5		
		ร้อยละ	10.8%	40.0%	5.8%	1.3%		
	สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	10	20	5	1		
		ร้อยละ	2.5%	5.0%	1.3%	0.3%		

จากตารางที่ 4.44 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.45 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

		ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้							X ²	p-value
		มาท่องเที่ยว โดยลำพัง	เพื่อน	ครอบครัว	สามี ภรรยา/ คู่รัก	บริษัท ทัวร์				
ระดับ การ ศึกษา	ต่ำกว่าปริญญา ตรี	จำนวน	32	43	50	6	2	24.686	.002*	
		ร้อยละ	8.0%	10.8%	12.5%	1.5%	0.5%			
ศึกษา	ปริญญาตรี	จำนวน	33	91	73	21	13			
		ร้อยละ	8.3%	22.8%	18.3%	5.3%	3.3%			
	สูงกว่าปริญญา ตรี	จำนวน	9	12	7	2	6			
	ร้อยละ	2.3%	3.0%	1.8%	0.5%	1.5%				

จากตารางที่ 4.45 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.46 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

		แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร								X ²	p-value
		อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์/ โซเชียลมีเดีย)	แผ่นพับ หนังสือพิมพ์	โทรทัศน์	หนังสือ/ วารสารการ เพื่อนแนะนำ	บริษัททัวร์ ในท้องถิ่น					
ด้าน ระดับ การ ศึกษา	>ป.ตรี	จำนวน	97	6	5	2	5	10	8	50.55	.000*
		ร้อยละ	24.3%	1.5%	1.3%	0.5%	1.3%	2.5%	2.0%		
ศึกษา	ปริญญา ตรี	จำนวน	107	8	2	1	11	21	81		
		ร้อยละ	26.8%	2.0%	0.5%	0.3%	2.8%	5.3%	20.3		
	<ป.ตรี	จำนวน	17	1	1	1	4	4	8		
	ร้อยละ	4.3%	0.3%	0.3%	0.3%	1.0%	1.0%	2.0%			

จากตารางที่ 4.46 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.47 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

		เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา								X ²	p-value
		เดินทางเข้า	- ออก ท่าเลที่ตั้ง	ของท่า	มีสิ่งอำนวยความสะดวก	มีมาตรฐานการ ระบบรักษา	มีสายการบิน หลากหลาย	อื่นๆ			
อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	จำนวน	17	15	3	3	7	2	33.10	.129	
		ร้อยละ	4.3%	3.8%	0.8%	0.8%	1.8%	0.5%			
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	60	76	8	10	10	9	3			
	ร้อยละ	15.0%	19.0%	2.0%	2.5%	2.5%	2.3%				
พนักงาน เอกชน	จำนวน	20	37	8	3	7	1	3			
	ร้อยละ	5.0%	9.3%	2.0%	0.8%	1.8%	0.3%				
ธุรกิจ ส่วนตัว	จำนวน	21	21	10	0	3	0	3			
	ร้อยละ	5.3%	5.3%	2.5%	0.0%	0.8%	0.0%				
รับจ้างทั่วไป	จำนวน	8	18	5	3	1	1	3			
	ร้อยละ	2.0%	4.5%	1.3%	0.8%	0.3%	0.3%				
อื่นๆ	จำนวน	3	7	1	0	1	1	3			
	ร้อยละ	0.8%	1.8%	0.3%	0.0%	0.3%	0.3%				

จากตารางที่ 4.47 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.48 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

		ความถี่ในการใช้บริการสนามบิน นานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา				X ²	p-value
		1-2 ครั้ง/ เดือน	3-5 ครั้ง/ เดือน	มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน			
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	40	7	0	35.689	.000*
		ร้อยละ	10.0%	1.8%	0.0%		
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	145	24	4		
		ร้อยละ	36.3%	6.0%	1.0%		
	พนักงาน บริษัทเอกชน	จำนวน	62	12	2		
		ร้อยละ	15.5%	3.0%	0.5%		
	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	จำนวน	28	21	6		
		ร้อยละ	7.0%	5.3%	1.5%		
	รับจ้างทั่วไป	จำนวน	29	7	0		
		ร้อยละ	7.3%	1.8%	0.0%		
	อื่นๆ	จำนวน	11	1	1		
		ร้อยละ	2.8%	0.3%	0.3%		

จากตารางที่ 4.48 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.49 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

			วัตถุประสงค์ในการเดินทาง				X ²	p-value
			การท่องเที่ยว	เยี่ยมญาติ/เพื่อน	ติดต่อธุรกิจ	อื่นๆ		
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	42	5	0	0	81.520	.000*
		ร้อยละ	10.5%	1.3%	0.0%	0.0%		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	81	73	10	9	81.520	.000*	
		ร้อยละ	20.3%	18.3%	2.5%			2.3%
พนักงานบริษัทเอกชน	จำนวน	56	10	10	0	81.520	.000*	
		ร้อยละ	14.0%	2.5%	2.5%			0.0%
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	28	12	15	0	81.520	.000*	
		ร้อยละ	7.0%	3.0%	3.8%			0.0%
รับจ้างทั่วไป	จำนวน	25	10	1	0	81.520	.000*	
		ร้อยละ	6.3%	2.5%	0.3%			0.0%
อื่นๆ	จำนวน	10	2	1	0	81.520	.000*	
		ร้อยละ	2.5%	0.5%	0.3%			0.0%

จากตารางที่ 4.49 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.50 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

			ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน			X ²	p-value
			นานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา				
			น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	1-2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง		
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	22	20	5	32.860	.000*
		ร้อยละ	5.5%	5.0%	1.3%		
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	112	52	9		
		ร้อยละ	28.0%	13.0%	2.3%		
	พนักงาน บริษัทเอกชน	จำนวน	28	41	7		
		ร้อยละ	7.0%	10.3%	1.8%		
	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	จำนวน	19	29	7		
		ร้อยละ	4.8%	7.3%	1.8%		
	รับจ้างทั่วไป	จำนวน	12	19	5		
		ร้อยละ	3.0%	4.8%	1.3%		
	อื่นๆ	จำนวน	4	7	2		
		ร้อยละ	1.0%	1.8%	0.5%		

จากตารางที่ 4.50 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.51 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

		ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา				X ²	p- value
		ไม่เกิน 500 บาท	501 – 1,000 บาท	1,001 – 2,000 บาท	2,001 บาท ขึ้นไป		
อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	จำนวน ร้อยละ	23 5.8%	15 3.8%	6 1.5%	3 0.8%	52.099 .000*
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ร้อยละ	23 5.8%	57 14.3%	59 14.8%	34 8.5%	
	พนักงาน บริษัทเอกชน	จำนวน ร้อยละ	19 4.8%	30 7.5%	23 5.8%	4 1.0%	
	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	จำนวน ร้อยละ	8 2.0%	17 4.3%	16 4.0%	14 3.5%	
	รับจ้างทั่วไป	จำนวน ร้อยละ	9 2.3%	12 3.0%	11 2.8%	4 1.0%	
	อื่นๆ	จำนวน ร้อยละ	4 1.0%	8 2.0%	1 0.3%	0 0.0%	

จากตารางที่ 4.51 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.52 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

		ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด				X ²	p-value
		06.00- 12.00 น.	12.01- 18.00 น.	18.01- 24.00 น.	00.01- 06.00 น.		
อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	จำนวน	16	27	4	0	37.505 .001*
		ร้อยละ	4.0%	6.8%	1.0%	0.0%	
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	71	70	32	0	
		ร้อยละ	17.8%	17.5%	8.0%	0.0%	
	พนักงาน บริษัทเอกชน	จำนวน	22	48	4	2	
		ร้อยละ	5.5%	12.0%	1.0%	0.5%	
	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	จำนวน	20	28	5	2	
		ร้อยละ	5.0%	7.0%	1.3%	0.5%	
	รับจ้างทั่วไป	จำนวน	14	20	2	0	
		ร้อยละ	3.5%	5.0%	0.5%	0.0%	
อื่นๆ	จำนวน	1	12	0	0		
	ร้อยละ	0.3%	3.0%	0.0%	0.0%		

จากตารางที่ 4.52 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.53 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

		จำนวน	จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง			X ²	p-value	
			เดินทางคนเดียว	2-3 คน	4-5 คน			มากกว่า 5 คน
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	7	27	9	4	33.784	.004*
		ร้อยละ	1.8%	6.8%	2.3%	1.0%		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	56	98	17	2	33.784	.004*	
		ร้อยละ	14.0%	24.5%	4.3%			0.5%
พนักงานบริษัทเอกชน	จำนวน	10	58	5	3	33.784	.004*	
		ร้อยละ	2.5%	14.5%	1.3%			0.8%
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	16	32	5	2	33.784	.004*	
		ร้อยละ	4.0%	8.0%	1.3%			0.5%
รับจ้างทั่วไป	จำนวน	3	26	5	2	33.784	.004*	
		ร้อยละ	0.8%	6.5%	1.3%			0.5%
อื่นๆ	จำนวน	1	10	2	0	33.784	.004*	
		ร้อยละ	0.3%	2.5%	0.5%			0.0%

จากตารางที่ 4.53 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.54 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

			ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้					X ²	p-value
			มาท่องเที่ยว โดยลำพัง	เพื่อน	ครอบครัว	สามี ภรรยา/ คูรัก	บริษัท ทัวร์		
อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	จำนวน	5	21	16	0	5	66.348	.000*
		ร้อยละ	1.3%	5.3%	4.0%	0.0%	1.3%		
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	38	46	67	21	1		
		ร้อยละ	9.5%	11.5%	16.8%	5.3%	0.3%		
	พนักงาน บริษัทเอกชน	จำนวน	13	44	11	2	6		
		ร้อยละ	3.3%	11.0%	2.8%	0.5%	1.5%		
	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	จำนวน	13	16	18	2	6		
		ร้อยละ	3.3%	4.0%	4.5%	0.5%	1.5%		
	รับจ้างทั่วไป	จำนวน	4	16	12	1	3		
		ร้อยละ	1.0%	4.0%	3.0%	0.3%	0.8%		
อื่นๆ	จำนวน	1	3	6	3	0			
	ร้อยละ	0.3%	0.8%	1.5%	0.8%	0.0%			

จากตารางที่ 4.54 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.55 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา

		แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร									X ²	p- valu e
		อินเทอร์เน็ต	เน็ต (เว็บไซต์) / โบรชัวร์ /	แผ่นพับ	หนังสือพิมพ์	โทรทัศน์	หนังสือ/ วารสารการ	เพื่อนแนะนำ	บริษัททัวร์	อื่นๆ		
อา	นักเรียน/	จำนวน	16	1	1	2	0	4	23	141.01	.000*	
ชีพ	นักศึกษา	ร้อยละ	4.0%	0.3%	0.3%	0.5%	0.0%	1.0%	5.8%	2		
	ข้าราชการ/	จำนวน	139	4	3	0	6	14	7			
	รัฐวิสาหกิจ	ร้อยละ	34.8%	1.0%	0.8%	0.0%	1.5%	3.5%	1.8%			
	พนักงาน	จำนวน	23	1	0	1	6	9	36			
	บริษัทเอกชน	ร้อยละ	5.8%	0.3%	0.0%	0.3%	1.5%	2.3%	9.0%			
	ประกอบ	จำนวน	27	6	3	1	4	3	11			
	ธุรกิจส่วนตัว	ร้อยละ	6.8%	1.5%	0.8%	0.3%	1.0%	0.8%	2.8%			
	รับจ้างทั่วไป	จำนวน	13	3	1	0	4	2	13			
		ร้อยละ	3.3%	0.8%	0.3%	0.0%	1.0%	0.5%	3.3%			
	อื่นๆ	จำนวน	3	0	0	0	0	3	7			
		ร้อยละ	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	1.8%			

จากตารางที่ 4.55 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.56 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

		เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง								X ²	p-value
		พัทยา									
รายได้		จำนวน	เดินทางเข้า - ออก ท่าอากาศยาน	ของท่าอากาศยาน	มีสิ่งอำนวยความสะดวก	มีความสะดวก	มีมาตรฐาน	ระดับรักษา	มีสายการบินที่หลากหลาย	50,001 บาทขึ้นไป	
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 10,000 บาท	จำนวน	21	4	4	2	3	2	3	2	57.41	.000*
	ร้อยละ	5.3%	1.0%	1.0%	0.5%	0.8%	0.5%	0.8%	0.5%	7	
10,001-20,000 บาท	จำนวน	24	24	4	7	5	4	5	4		
	ร้อยละ	6.0%	6.0%	1.0%	1.8%	1.3%	1.0%	1.3%	1.0%		
20,001-30,000 บาท	จำนวน	36	39	8	3	6	3	6	3		
	ร้อยละ	9.0%	9.8%	2.0%	0.8%	1.5%	0.8%	1.5%	0.8%		
30,001-40,000 บาท	จำนวน	21	60	7	4	11	5	11	5		
	ร้อยละ	5.3%	15.0%	1.8%	1.0%	2.8%	1.3%	2.8%	1.3%		
40,001-50,000 บาท	จำนวน	18	36	4	2	2	0	2	0		
	ร้อยละ	4.5%	9.0%	1.0%	0.5%	0.5%	0.0%	0.5%	0.0%		
50,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	9	11	8	1	2	0	2	0		
	ร้อยละ	2.3%	2.8%	2.0%	0.3%	0.5%	0.0%	0.5%	0.0%		

จากตารางที่ 4.56 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับ พฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.57 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

รายได้	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า กับ 10,000 บาท	จำนวน	ความถี่ในการใช้บริการสนามบิน นานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา			X ²	p-value
			1-2 ครั้ง/ เดือน	3-5 ครั้ง/ เดือน	มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน		
		จำนวน	24	10	2	28.710	.001*
		ร้อยละ	6.0%	2.5%	0.5%		
	10,001-20,000 บาท	จำนวน	57	11	0		
		ร้อยละ	14.3%	2.8%	0.0%		
	20,001-30,000 บาท	จำนวน	76	16	3		
		ร้อยละ	19.0%	4.0%	0.8%		
	30,001-40,000 บาท	จำนวน	89	19	0		
		ร้อยละ	22.3%	4.8%	0.0%		
	40,001-50,000 บาท	จำนวน	52	6	4		
		ร้อยละ	13.0%	1.5%	1.0%		
	50,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	17	10	4		
		ร้อยละ	4.3%	2.5%	1.0%		

จากตารางที่ 4.57 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับ พฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.58 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

			วัตถุประสงค์ในการเดินทาง				X ²	p-value
			การท่องเที่ยว	เยี่ยมญาติ/ เพื่อน	ติดต่อธุรกิจ	50,001 บาทขึ้นไป		
รายได้	ต่ำกว่าหรือ	จำนวน	25	9	2	0	27.352	.026*
	เทียบเท่ากับ	ร้อยละ	6.3%	2.3%	0.5%	0.0%		
	10,000 บาท							
	10,001-20,000 บาท	จำนวน	45	23	0	0		
		ร้อยละ	11.3%	5.8%	0.0%	0.0%		
	20,001-30,000 บาท	จำนวน	57	29	8	1		
		ร้อยละ	14.3%	7.3%	2.0%	0.3%		
	30,001-40,000 บาท	จำนวน	62	31	10	5		
		ร้อยละ	15.5%	7.8%	2.5%	1.3%		
	40,001-50,000 บาท	จำนวน	34	14	11	3		
		ร้อยละ	8.5%	3.5%	2.8%	0.8%		
	50,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	19	6	6	0		
		ร้อยละ	4.8%	1.5%	1.5%	0.0%		

จากตารางที่ 4.58 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.59 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

รายได้	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า กับ 10,000 บาท	จำนวน	ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน นานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา			X ²	p-value
			น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	1-2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง		
			จำนวน	13	18		
	ร้อยละ	3.3%	4.5%	1.3%			
	10,001-20,000 บาท	จำนวน	33	33	2		
	ร้อยละ	8.3%	8.3%	0.5%			
	20,001-30,000 บาท	จำนวน	49	39	7		
	ร้อยละ	12.3%	9.8%	1.8%			
	30,001-40,000 บาท	จำนวน	63	37	8		
	ร้อยละ	15.8%	9.3%	2.0%			
	40,001-50,000 บาท	จำนวน	30	26	6		
	ร้อยละ	7.5%	6.5%	1.5%			
	50,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	9	15	7		
	ร้อยละ	2.3%	3.8%	1.8%			

จากตารางที่ 4.59 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.60 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

		ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา					X ²	p- value
		ไม่เกิน 500 บาท	501 - 1,000 บาท	1,001 - 2,000 บาท	2,001 บาท ขึ้นไป			
รายได้	ต่ำกว่าหรือ	จำนวน	12	13	8	3	29.708	.013*
	เทียบเท่ากับ	ร้อยละ	3.0%	3.3%	2.0%	0.8%		
	10,000 บาท							
10,001-20,000 บาท	จำนวน	16	24	18	10	29.708	.013*	
	ร้อยละ	4.0%	6.0%	4.5%	2.5%			
20,001-30,000 บาท	จำนวน	19	29	28	19	29.708	.013*	
	ร้อยละ	4.8%	7.3%	7.0%	4.8%			
30,001-40,000 บาท	จำนวน	26	44	27	11	29.708	.013*	
	ร้อยละ	6.5%	11.0%	6.8%	2.8%			
40,001-50,000 บาท	จำนวน	10	24	23	5	29.708	.013*	
	ร้อยละ	2.5%	6.0%	5.8%	1.3%			
50,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	3	5	12	11	29.708	.013*	
	ร้อยละ	0.8%	1.3%	3.0%	2.8%			

จากตารางที่ 4.60 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.61 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

รายได้	ต่ำกว่าหรือ เทียบเท่ากับ 10,000 บาท	จำนวน	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด				X ²	p- value
			06.00- 12.00 น.	12.01- 18.00 น.	18.01- 24.00 น.	00.01- 06.00 น.		
			8	22	6	0		
	10,001-20,000 บาท	จำนวน	28	35	5	0		
		ร้อยละ	7.0%	8.8%	1.3%	0.0%		
	20,001-30,000 บาท	จำนวน	37	44	13	1		
		ร้อยละ	9.3%	11.0%	3.3%	0.3%		
	30,001-40,000 บาท	จำนวน	31	62	14	1		
		ร้อยละ	7.8%	15.5%	3.5%	0.3%		
	40,001-50,000 บาท	จำนวน	28	26	7	1		
		ร้อยละ	7.0%	6.5%	1.8%	0.3%		
	50,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	12	16	2	1		
		ร้อยละ	3.0%	4.0%	0.5%	0.3%		

จากตารางที่ 4.61 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.62 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา

รายได้	ต่ำกว่าหรือ เทียบเท่ากับ 10,000 บาท	จำนวน	จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง			X ²	p- value
			เดินทาง คนเดียว	2-3 คน	4-5 คน		
ต่ำกว่าหรือ เทียบเท่ากับ 10,000 บาท	จำนวน	6	18	8	4	26.546	.033*
	ร้อยละ	1.5%	4.5%	2.0%	1.0%		
10,001-20,000 บาท	จำนวน	19	39	8	2		
	ร้อยละ	4.8%	9.8%	2.0%	0.5%		
20,001-30,000 บาท	จำนวน	17	67	10	1		
	ร้อยละ	4.3%	16.8%	2.5%	0.3%		
30,001-40,000 บาท	จำนวน	22	72	10	4		
	ร้อยละ	5.5%	18.0%	2.5%	1.0%		
40,001-50,000 บาท	จำนวน	19	40	2	1		
	ร้อยละ	4.8%	10.0%	0.5%	0.3%		
50,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	10	15	5	1		
	ร้อยละ	2.5%	3.8%	1.3%	0.3%		

จากตารางที่ 4.62 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.63 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

รายได้	ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้	จำนวน	ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้					X ²	p-value
			มาท่องเที่ยว โดยลำพัง	เพื่อน	ครอบครัว	สามี ภรรยา/ คู่รัก	บริษัท ทัวร์		
ต่ำกว่าหรือ เทียบเท่ากับ 10,000 บาท	จำนวน	8	11	13	1	3	16.724	.671	
	ร้อยละ	2.0%	2.8%	3.3%	0.3%	0.8%			
10,001-20,000 บาท	จำนวน	15	28	18	4	3	16.724	.671	
	ร้อยละ	3.8%	7.0%	4.5%	1.0%	0.8%			
20,001-30,000 บาท	จำนวน	13	42	28	9	3	16.724	.671	
	ร้อยละ	3.3%	10.5%	7.0%	2.3%	0.8%			
30,001-40,000 บาท	จำนวน	15	34	41	10	8	16.724	.671	
	ร้อยละ	3.8%	8.5%	10.3%	2.5%	2.0%			
40,001-50,000 บาท	จำนวน	16	21	20	3	2	16.724	.671	
	ร้อยละ	4.0%	5.3%	5.0%	0.8%	0.5%			
50,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	7	10	10	2	2	16.724	.671	
	ร้อยละ	1.8%	2.5%	2.5%	0.5%	0.5%			

จากตารางที่ 4.63 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.64 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

รายได้	ต่ำกว่าหรือ เทียบเท่ากับ 10,000 บาท	จำนวน	แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร							X ²	p- valu e
			อินเทอร์เน็ต	เน็ต (เว็บไซต์ / โบรชัวร์ / แผ่นพับ หนังสือพิมพ์	โทรทัศน์	หนังสือ/ วารสารการ เพื่อนแนะนำ	บริษัททัวร์ อื่นๆ				
ต่ำกว่าหรือ เทียบเท่ากับ 10,000 บาท	จำนวน	18	1	1	0	1	7	8	57.796	.002*	
	ร้อยละ	4.5%	0.3%	0.3%	0.0%	0.3%	1.8%	2.0%			
10,001- 20,000 บาท	จำนวน	42	4	1	2	0	5	14			
	ร้อยละ	10.5%	1.0%	0.3%	0.5%	0.0%	1.3%	3.5%			
20,001- 30,000 บาท	จำนวน	58	1	1	1	7	8	19			
	ร้อยละ	14.5%	0.3%	0.3%	0.3%	1.8%	2.0%	4.8%			
30,001- 40,000 บาท	จำนวน	47	3	1	0	4	12	41			
	ร้อยละ	11.8%	0.8%	0.3%	0.0%	1.0%	3.0%	10.3%			
40,001- 50,000 บาท	จำนวน	36	2	2	0	5	3	14			
	ร้อยละ	9.0%	0.5%	0.5%	0.0%	1.3%	0.8%	3.5%			
50,001 บาท ขึ้นไป	จำนวน	20	4	2	1	3	0	1			
	ร้อยละ	5.0%	1.0%	0.5%	0.3%	0.8%	0.0%	0.3%			

จากตารางที่ 4.64 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.65 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

		เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง								X ²	p-value
		พัทยา									
ประเทศที่อาศัย		เดินทางเข้า - ออก ท่าอากาศยาน	ของท่าอากาศยาน	มีสิ่งอำนวยความสะดวก	มีมาตรการระบบรักษา	มีสายการบินที่หลากหลาย	50,001 บาทขึ้นไป				
ไทย	จำนวน	75	75	16	15	8	11	62.22	.014*		
	ร้อยละ	18.8%	18.8%	4.0%	3.8%	2.0%	2.8%	8			
ญี่ปุ่น	จำนวน	7	14	2	1	5	0				
	ร้อยละ	1.8%	3.5%	0.5%	0.3%	1.3%	0.0%				
จีน	จำนวน	22	38	5	2	9	1				
	ร้อยละ	5.5%	9.5%	1.3%	0.5%	2.3%	0.3%				
ประเทศอื่นๆ ในเอเชีย	จำนวน	6	17	1	0	4	1				
	ร้อยละ	1.5%	4.3%	0.3%	0.0%	1.0%	0.3%				
ยุโรป	จำนวน	13	18	7	1	3	1				
	ร้อยละ	3.3%	4.5%	1.8%	0.3%	0.8%	0.3%				
อเมริกาเหนือ	จำนวน	0	2	1	0	0	0				
	ร้อยละ	0.0%	0.5%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%				
อเมริกาใต้	จำนวน	0	0	2	0	0	0				
	ร้อยละ	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%				
แอฟริกา	จำนวน	1	1	0	0	0	0				
	ร้อยละ	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%				
ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	จำนวน	5	9	1	0	0	0				
	ร้อยละ	1.3%	2.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%				

จากตารางที่ 4.65 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.66 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

		ความถี่ในการใช้บริการสนามบิน นานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา			X ²	p-value
		1-2 ครั้ง/ เดือน	3-5 ครั้ง/เดือน	มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน		
ประเทศที่อาศัย	ไทย	จำนวน	163	33	4	35.628 .003*
		ร้อยละ	40.8%	8.3%	1.0%	
	ญี่ปุ่น	จำนวน	22	6	1	
		ร้อยละ	5.5%	1.5%	0.3%	
	จีน	จำนวน	65	10	2	
		ร้อยละ	16.3%	2.5%	0.5%	
ประเทศอื่นๆ ใน	เอเชีย	จำนวน	22	7	0	
		ร้อยละ	5.5%	1.8%	0.0%	
	ยุโรป	จำนวน	29	11	3	
		ร้อยละ	7.3%	2.8%	0.8%	
อเมริกาเหนือ		จำนวน	2	0	1	
		ร้อยละ	0.5%	0.0%	0.3%	
อเมริกาใต้		จำนวน	2	0	0	
		ร้อยละ	0.5%	0.0%	0.0%	
แอฟริกา		จำนวน	0	1	1	
		ร้อยละ	0.0%	0.3%	0.3%	
ออสเตรเลีย/ นิวซีแลนด์		จำนวน	10	4	1	
		ร้อยละ	2.5%	1.0%	0.3%	

จากตารางที่ 4.66 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.67 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยะเวลา พักยา

ประเทศที่อาศัย	ไทย	จำนวน	วัตถุประสงค์ในการเดินทาง				X ²	p-value
			การท่องเที่ยว	เยี่ยมญาติ/เพื่อน	ติดต่อธุรกิจ	50,001 บาทขึ้นไป		
ไทย	จำนวน	96	80	18	6	86.178	.000*	
	ร้อยละ	24.0%	20.0%	4.5%	1.5%			
ญี่ปุ่น	จำนวน	25	0	4	0			
	ร้อยละ	6.3%	0.0%	1.0%	0.0%			
จีน	จำนวน	67	9	1	0			
	ร้อยละ	16.8%	2.3%	0.3%	0.0%			
ประเทศอื่นๆ ในเอเชีย	จำนวน	15	10	4	0			
	ร้อยละ	3.8%	2.5%	1.0%	0.0%			
ยุโรป	จำนวน	29	8	4	2			
	ร้อยละ	7.3%	2.0%	1.0%	0.5%			
อเมริกาเหนือ	จำนวน	3	0	0	0			
	ร้อยละ	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%			
อเมริกาใต้	จำนวน	1	1	0	0			
	ร้อยละ	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%			
แอฟริกา	จำนวน	0	0	2	0			
	ร้อยละ	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%			
ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	จำนวน	6	4	4	1			
	ร้อยละ	1.5%	1.0%	1.0%	0.3%			

จากตารางที่ 4.67 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยะเวลา พักยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยะเวลา พักยา

ตารางที่ 4.68 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ประเทศที่อาศัย	ไทย	จำนวน	ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน นานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา			X ²	p-value
			น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	1-2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง		
			จำนวน	13	18		
ร้อยละ	3.3%	4.5%	1.3%				
ญี่ปุ่น	จำนวน	จำนวน	33	33	2	42.109	.000*
		ร้อยละ	8.3%	8.3%	0.5%		
จีน	จำนวน	จำนวน	49	39	7	42.109	.000*
		ร้อยละ	12.3%	9.8%	1.8%		
ประเทศอื่นๆ ในเอเชีย	จำนวน	จำนวน	63	37	8	42.109	.000*
		ร้อยละ	15.8%	9.3%	2.0%		
ยุโรป	จำนวน	จำนวน	30	26	6	42.109	.000*
		ร้อยละ	7.5%	6.5%	1.5%		
อเมริกาเหนือ	จำนวน	จำนวน	9	15	7	42.109	.000*
		ร้อยละ	2.3%	3.8%	1.8%		
อเมริกาใต้	จำนวน	จำนวน	63	37	8	42.109	.000*
		ร้อยละ	15.8%	9.3%	2.0%		
แอฟริกา	จำนวน	จำนวน	30	26	6	42.109	.000*
		ร้อยละ	7.5%	6.5%	1.5%		
ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	จำนวน	จำนวน	9	15	7	42.109	.000*
		ร้อยละ	2.3%	3.8%	1.8%		

จากตารางที่ 4.68 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.69 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

		ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา				X ²	p- value
		ไม่เกิน 500 บาท	501 – 1,000 บาท	1,001 – 2,000 บาท	2,001 บาท ขึ้นไป		
ประเทศที่อาศัย	ไทย	จำนวน 28	65	70	37	64.729	.000*
		ร้อยละ 7.0%	16.3%	17.5%	9.3%		
	ญี่ปุ่น	จำนวน 12	10	7	0		
		ร้อยละ 3.0%	2.5%	1.8%	0.0%		
	จีน	จำนวน 24	34	7	12		
		ร้อยละ 6.0%	8.5%	1.8%	3.0%		
	ประเทศอื่นๆ ในเอเชีย	จำนวน 12	8	7	2		
		ร้อยละ 3.0%	2.0%	1.8%	0.5%		
	ยุโรป	จำนวน 9	15	13	6		
		ร้อยละ 2.3%	3.8%	3.3%	1.5%		
	อเมริกาเหนือ	จำนวน 0	0	2	1		
		ร้อยละ 0.0%	0.0%	0.5%	0.3%		
	อเมริกาใต้	จำนวน 0	2	0	0		
		ร้อยละ 0.0%	0.5%	0.0%	0.0%		
	แอฟริกา	จำนวน 0	2	0	0		
		ร้อยละ 0.0%	0.5%	0.0%	0.0%		
	ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	จำนวน 1	3	10	1		
		ร้อยละ 0.3%	0.8%	2.5%	0.3%		

จากตารางที่ 4.69 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.70 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

			ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด				X ²	p-value
			06.00-12.00 น.	12.01-18.00 น.	18.01-24.00 น.	00.01-06.00 น.		
ประเทศที่อาศัย	ไทย	จำนวน	83	83	34	0	43.931	.008*
		ร้อยละ	20.8%	20.8%	8.5%	0.0%		
	ญี่ปุ่น	จำนวน	7	19	2	1		
		ร้อยละ	1.8%	4.8%	0.5%	0.3%		
	จีน	จำนวน	20	50	6	1		
		ร้อยละ	5.0%	12.5%	1.5%	0.3%		
	ประเทศอื่นๆ ในเอเชีย	จำนวน	9	17	3	0		
		ร้อยละ	2.3%	4.3%	0.8%	0.0%		
	ยุโรป	จำนวน	12	27	2	2		
		ร้อยละ	3.0%	6.8%	0.5%	0.5%		
	อเมริกาเหนือ	จำนวน	2	1	0	0		
		ร้อยละ	0.5%	0.3%	0.0%	0.0%		
	อเมริกาใต้	จำนวน	2	0	0	0		
		ร้อยละ	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%		
	แอฟริกา	จำนวน	2	0	0	0		
		ร้อยละ	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%		
	ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	จำนวน	7	8	0	0		
		ร้อยละ	1.8%	2.0%	0.0%	0.0%		

จากตารางที่ 4.70 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.71 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยะเวลา พักยา

ประเทศที่อาศัย	จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง	X ²	p-value	จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง			
				เดินทางคนเดียว	2-3 คน	4-5 คน	มากกว่า 5 คน
ไทย	จำนวน	6	18	8	4	60.468	.000*
	ร้อยละ	1.5%	4.5%	2.0%	1.0%		
ญี่ปุ่น	จำนวน	19	39	8	2	60.468	.000*
	ร้อยละ	4.8%	9.8%	2.0%	0.5%		
จีน	จำนวน	17	67	10	1	60.468	.000*
	ร้อยละ	4.3%	16.8%	2.5%	0.3%		
ประเทศอื่นๆ ในเอเชีย	จำนวน	22	72	10	4	60.468	.000*
	ร้อยละ	5.5%	18.0%	2.5%	1.0%		
ยุโรป	จำนวน	19	40	2	1	60.468	.000*
	ร้อยละ	4.8%	10.0%	0.5%	0.3%		
อเมริกาเหนือ	จำนวน	10	15	5	1	60.468	.000*
	ร้อยละ	2.5%	3.8%	1.3%	0.3%		
อเมริกาใต้	จำนวน	22	72	10	4	60.468	.000*
	ร้อยละ	5.5%	18.0%	2.5%	1.0%		
แอฟริกา	จำนวน	19	40	2	1	60.468	.000*
	ร้อยละ	4.8%	10.0%	0.5%	0.3%		
ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	จำนวน	10	15	5	1	60.468	.000*
	ร้อยละ	2.5%	3.8%	1.3%	0.3%		

จากตารางที่ 4.71 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยะเวลา พักยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยะเวลา พักยา

ตารางที่ 4.72 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

		ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้						X ²	p-value
		มาท่องเที่ยว โดยลำพัง	เพื่อน	ครอบครัว	สามี ภรรยา/ คูรัก	บริษัท ทัวร์			
ประเทศที่อาศัย	ไทย	จำนวน	53	62	62	20	3	56.425	.005*
		ร้อยละ	13.3%	15.5%	15.5%	5.0%	0.8%		
ญี่ปุ่น		จำนวน	5	14	6	3	1		
		ร้อยละ	1.3%	3.5%	1.5%	0.8%	0.3%		
จีน		จำนวน	4	33	28	2	10		
		ร้อยละ	1.0%	8.3%	7.0%	0.5%	2.5%		
ประเทศอื่นๆ ในเอเชีย		จำนวน	5	12	11	0	1		
		ร้อยละ	1.3%	3.0%	2.8%	0.0%	0.3%		
ยุโรป		จำนวน	4	14	17	4	4		
		ร้อยละ	1.0%	3.5%	4.3%	1.0%	1.0%		
อเมริกาเหนือ		จำนวน	0	1	2	0	0		
		ร้อยละ	0.0%	0.3%	0.5%	0.0%	0.0%		
อเมริกาใต้		จำนวน	0	2	0	0	0		
		ร้อยละ	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%		
แอฟริกา		จำนวน	0	1	1	0	0		
		ร้อยละ	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%		
ออสเตรเลีย/ นิวซีแลนด์		จำนวน	3	7	3	0	2		
		ร้อยละ	0.8%	1.8%	0.8%	0.0%	0.5%		

จากตารางที่ 4.72 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ตารางที่ 4.73 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

		แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร									X ²	p-value
		อินเทอร์เน็ต	เน็ต (เว็บไซต์) / โทรทัศน์ / แผ่นพับ หนังสือพิมพ์	โทรทัศน์	หนังสือ/วารสารการเพื่อนแนะนำ	บริษัททัวร์	อื่นๆ					
ประเทศที่อาศัย	ไทย	จำนวน	157	9	4	3	10	16	1	207.35	.000*	
		ร้อยละ	39.3%	2.3%	1.0%	0.8%	2.5%	4.0%	0.3%			8
ญี่ปุ่น	จำนวน	7	0	0	0	2	4	16				
		ร้อยละ	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	1.0%	4.0%			
จีน	จำนวน	19	4	1	0	1	3	49				
		ร้อยละ	4.8%	1.0%	0.3%	0.0%	0.3%	0.8%	12.3%			
ประเทศอื่นๆ ในเอเชีย	จำนวน	9	0	0	0	2	4	14				
		ร้อยละ	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	1.0%	3.5%			
ยุโรป	จำนวน	20	1	1	1	3	4	13				
		ร้อยละ	5.0%	0.3%	0.3%	0.3%	0.8%	1.0%	3.3%			
อเมริกาเหนือ	จำนวน	2	0	0	0	0	1	0				
		ร้อยละ	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%			
อเมริกาใต้	จำนวน	2	0	0	0	0	0	0				
		ร้อยละ	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
แอฟริกา	จำนวน	1	0	1	0	0	0	0				
		ร้อยละ	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	จำนวน	4	1	1	0	2	3	4				
		ร้อยละ	1.0%	0.3%	0.3%	0.0%	0.5%	0.8%	1.0%			

จากตารางที่ 4.73 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศที่อาศัย กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

2.1 นักท่องเที่ยว ที่มีเพศ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยว ที่มีเพศ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ไม่ต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยว ที่มีเพศ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบค่า t (Independent Sample t-test) เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยว ที่มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ดังนั้น จะยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังนี้

ตารางที่ 4.74 แสดงผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของนักท่องเที่ยว จำแนกตาม เพศ โดยใช้ t-test

การให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา	t	df	p-value
ด้านสถานที่	-0.946	398	.345
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-0.195	398	.846
ด้านความปลอดภัย	-1.945	398	.052
ด้านคมนาคม	-1.828	398	.068

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.74 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของนักท่องเที่ยว มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามเพศ พบว่าทุกด้าน มีค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติ

ฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยว ที่มีเพศ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยะเวลา พักเที่ยว ไม่ต่างกัน

2.2 นักท่องเที่ยว ที่มีอายุ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยะเวลา พักเที่ยว ต่างกัน

H_0 : นักท่องเที่ยว ที่มีอายุ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยะเวลา พักเที่ยว ไม่ต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยว ที่มีอายุ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยะเวลา พักเที่ยว ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.75 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของนักท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ

ด้านสถานที่	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	1.878	4	.470	2.166	.072
ภายในกลุ่ม	85.642	395	.217		
รวม	87.520	399			

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	.638	4	.159	.773	.544
ภายในกลุ่ม	81.506	395	.206		
รวม	82.143	399			

ด้านความปลอดภัย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	13.596	4	3.399	9.283	.000*
ภายในกลุ่ม	144.634	395	.366		
รวม	158.230	399			
ด้านคมนาคม	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	1.450	4	.362	1.199	.311
ภายในกลุ่ม	119.396	395	.302		
รวม	120.845	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.75 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของนักท่องเที่ยว มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามอายุพบว่า ด้านความปลอดภัย มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า นักท่องเที่ยว ที่มีอายุ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ Scheffe's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.76 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้านความปลอดภัย

อายุ	ต่ำกว่า 20ปี	20-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20ปี	-	.037 (1.000)	.129 (.965)	.432 (.189)	.475 (.133)
20-30ปี		-	.092 (.852)	.394* (.000)	.438* (.000)
31-40ปี			-	.302* (.013)	.346* (.009)
41-50ปี				-	.043 (.996)
51 ปี ขึ้นไป					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.76 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สโมสรบิณนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามอายุ ด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

นักท่องเที่ยว ที่มีอายุ 41-50ปี , 51 ปี ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สโมสรบิณนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า นักท่องเที่ยว ที่มีอายุ 20-30ปี

นักท่องเที่ยว ที่มีอายุ 41-50ปี , 51 ปี ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สโมสรบิณนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า นักท่องเที่ยว ที่มีอายุ 31-40ปี

2.3 นักท่องเที่ยว ที่มีสถานภาพ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสโมสรบิณนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยว ที่มีสถานภาพ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สโมสรบิณนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ไม่ต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยว ที่มีสถานภาพ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สโมสรบิณนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.77 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของนักท่องเที่ยว จำแนกตามสถานภาพ

ด้านสถานที่	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	.415	2	.208	.946	.389
ภายในกลุ่ม	87.105	397	.219		
รวม	87.520	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	.638	4	.159	.773	.544
ภายในกลุ่ม	81.506	395	.206		
รวม	82.143	399			
ด้านความปลอดภัย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	6.173	2	3.086	8.058	.000*
ภายในกลุ่ม	152.057	397	.383		
รวม	158.230	399			
ด้านคมนาคม	SS	Df	MS	f	p-value

ระหว่างกลุ่ม	1.473	2	.737	2.450	.088
ภายในกลุ่ม	119.372	397	.301		
รวม	120.845	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.77 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของนักท่องเที่ยว มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ด้านความปลอดภัย มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า นักท่องเที่ยว ที่มีสถานภาพ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การทดสอบแบบ Scheffe's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.78 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามสถานภาพ ด้านความปลอดภัย

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด	-	.248* (.001)	.272 (.191)
สมรส		-	.023 (.987)
หม้าย/หย่าร้าง			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.78 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามสถานภาพ ด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

นักท่องเที่ยว ที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า นักท่องเที่ยว ที่มีสถานภาพโสด

2.4 นักท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

H_0 : นักท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ไม่ต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.79 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของนักท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านสถานที่	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	1.372	2	.686	3.162	.043*
ภายในกลุ่ม	86.148	397	.217		
รวม	87.520	399			

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	.333	2	.167	.808	.446
ภายในกลุ่ม	81.810	397	.206		
รวม	82.143	399			

ด้านความปลอดภัย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	9.902	2	4.951	13.251	.000*
ภายในกลุ่ม	148.328	397	.374		
รวม	158.230	399			

ด้านคมนาคม	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	3.332	2	1.666	5.629	.004*
ภายในกลุ่ม	117.513	397	.296		
รวม	120.845	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.79 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของนักท่องเที่ยว มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคม มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า นักท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบแบบ Scheffe's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.80 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสถานที่

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	.019 (.931)	.190 (.096)
ปริญญาตรี		-	.209* (.044)
สูงกว่าปริญญาตรี			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.80 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสถานที่ ต่างต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

นักท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า นักท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.81 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา ด้าน ความปลอดภัย

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	.339* (.000)	.146 (.443)
ปริญญาตรี		-	.193 (.212)
สูงกว่าปริญญาตรี			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.81 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความปลอดภัย ต่างต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

นักท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า นักท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี

ตารางที่ 4.82 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านคมนาคม

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	.175* (.013)	.261* (.039)
ปริญญาตรี		-	.085 (.680)
สูงกว่าปริญญาตรี			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.82 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านคมนาคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

นักท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ,สูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า นักท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

2.5 นักท่องเที่ยว ที่มีอาชีพ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยว ที่มีอาชีพ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ไม่ต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยว ที่มีอาชีพ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบ

ความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's เพื่อหาว่าคู่อ้อยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.83 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของนักท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ

ด้านสถานที่	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	4.596	5	.919	4.368	.001*
ภายในกลุ่ม	82.924	394	.210		
รวม	87.520	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2.418	5	.484	2.390	.037*
ภายในกลุ่ม	79.726	394	.202		
รวม	82.143	399			
ด้านความปลอดภัย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	17.026	5	3.405	9.502	.000*
ภายในกลุ่ม	141.204	394	.358		
รวม	158.230	399			
ด้านคมนาคม	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	6.022	5	1.204	4.133	.001*
ภายในกลุ่ม	114.823	394	.291		
รวม	120.845	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.83 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของนักท่องเที่ยว มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามอาชีพ พบว่าทุกด้าน มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า นักท่องเที่ยว ที่มีอาชีพ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามอาชีพ โดยใช้การทดสอบแบบ Scheffe's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.84 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ ด้านสถานที่

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	-	.041 (.998)	.053 (.996)	.293 (.068)	.050 (.998)	.208 (.835)
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		-	.012 (1.000)	.252* (.029)	.091 (.945)	.249 (.613)
พนักงาน บริษัทเอกชน				-	.240 (.123)	.103 (.940)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว					-	.348* (.034)
รับจ้างทั่วไป						-
อื่นๆ						.157 (.951)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.84 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามอาชีพ ด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

นักท่องเที่ยวนักที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเถา ระยอง พักยา มากกว่า นักท่องเที่ยวนักที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

นักท่องเที่ยวนักที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป, อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบิน นานาชาติอุ้งตะเถา ระยอง พักยา มากกว่า นักท่องเที่ยวนักที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 4.85 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของนักท่องเที่ยวนัก จำแนกตามอาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	-	.000 (1.000)	.022 (1.000)	.192 (.461)	.051 (.998)	.175 (.906)
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	-	-	.023 (1.000)	.193* (.004)	.050 (.996)	.174 (.872)
พนักงาน บริษัทเอกชน	-	-	-	.169 (.474)	.074 (.985)	.198 (.826)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	-	-	-	-	.244 (.271)	.368 (.219)
รับจ้างทั่วไป	-	-	-	-	-	.124 (.981)
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.85 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเถา ระยอง พักยา จำแนกตามอาชีพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

นักท่องเที่ยวนักที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเถา ระยอง พักยา มากกว่า นักท่องเที่ยวนักที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 4.86 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามอาชีพ ด้านความปลอดภัย

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	-	.541* (.000)	.155 (.853)	.189 (.770)	.280 (.482)	.091 (.999)
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	-	-	.385* (.001)	.352* (.014)	.260 (.344)	.449 (.236)
พนักงาน บริษัทเอกชน	-	-	-	.033 (1.000)	.125 (.975)	.064 (1.000)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	-	-	-	-	.091 (.991)	.097 (.998)
รับจ้างทั่วไป	-	-	-	-	-	.189 (.966)
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.86 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามอาชีพ ด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่าง มีนัยความสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

นักท่องเที่ยว ที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า นักท่องเที่ยว ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา

นักท่องเที่ยว ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน,ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นต่อ การให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า นักท่องเที่ยว ที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 4.87 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของนักท่องเที่ยวก่อน-หลังตามอาชีพ ด้านคมนาคม

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	-	.273 (.093)	.050 (.998)	.015 (1.000)	.133 (.940)	.210 (.908)
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	-	-	.223 (.110)	.289* (.037)	.140 (.846)	.063 (.999)
พนักงาน บริษัทเอกชน	-	-	-	.066 (.993)	.082 (.989)	.159 (.965)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	-	-	-	-	.149 (.894)	.225 (.871)
รับจ้างทั่วไป	-	-	-	-	-	.076 (.999)
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.87 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา จำแนกตามอาชีพ ด้านคมนาคม แตกต่างกันอย่างมีนัย ความสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

นักท่องเที่ยวก่อน-หลังที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา มากกว่า นักท่องเที่ยวก่อน-หลังที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2.6 นักท่องเที่ยวก่อน-หลังที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการ ให้บริการของสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวก่อน-หลังที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการ ให้บริการของสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา ไม่ต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยว ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเภาะ ระยอง พัทยา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.88 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านสถานที่	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	5.201	5	1.040	4.978	.000*
ภายในกลุ่ม	82.319	394	.209		
รวม	87.520	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	5.601	5	1.120	5.766	.000*
ภายในกลุ่ม	76.543	394	.194		
รวม	82.143	399			
ด้านความปลอดภัย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2.287	5	.457	1.156	.330
ภายในกลุ่ม	155.943	394	.396		
รวม	158.230	399			

ด้านคมนาคม	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	5.178	5	1.036	3.527	.054
ภายในกลุ่ม	115.668	394	.294		
รวม	120.845	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.88 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของนักท่องเที่ยว มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า นักท่องเที่ยว ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การทดสอบแบบ Scheffe's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.89 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านสถานที่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 10,000 บาท	-	.175 (.630)	.090 (.960)	.164 (.625)	.037 (1.000)	.217 (.586)
10,001-20,000 บาท		-	.084 (.928)	.010 (1.000)	.212 (.212)	.392* (.009)
20,001-30,000 บาท				.073 (.933)	.128 (.707)	.307 (.063)
30,001-40,000 บาท					.201 (.177)	.381* (.006)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป
40,001-50,000 บาท					-	.179 (.672)
50,001 บาทขึ้นไป						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.89 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตรดิตถ์ ระยะเวลา ระยะของ พัทยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

นักท่องเที่ยว ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตรดิตถ์ ระยะเวลา ระยะของ พัทยา มากกว่า นักท่องเที่ยว ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท, 30,001-40,000 บาท

ตารางที่ 4.90 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 10,000 บาท		.299 (.057)	.265 (.095)	.286* (.046)	.122 (.882)	.049 (.999)
10,001-20,000 บาท			-.033 (.999)	.012 (1.000)	.176 (.392)	.348* (.022)
20,001-30,000 บาท				-.021 (1.000)	.143 (.557)	.314* (.038)
30,001-40,000 บาท					.164 (.364)	.335* (.017)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป
40,001-50,000 บาท					-	.171 (.681)
50,001 บาทขึ้นไป						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.90 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

นักท่องเที่ยว ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า นักท่องเที่ยว ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 10,000 บาท

นักท่องเที่ยว ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า นักท่องเที่ยว ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท, 20,001-30,000 บาท, 30,001-40,000 บาท

2.7 นักท่องเที่ยว ที่มีประเทศที่อาศัย ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยว ที่มีประเทศที่อาศัย ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ไม่ต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยว ที่มีประเทศที่อาศัย ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบ

ความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's เพื่อหาว่าคู่อุณหภูมิใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.91 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของนักท่องเที่ยว จำแนกตามประเทศที่อาศัย

ด้านสถานที่	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	4.888	8	.611	2.891	.064
ภายในกลุ่ม	82.632	391	.211		
รวม	87.520	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2.530	8	.316	1.553	.137
ภายในกลุ่ม	79.614	391	.204		
รวม	82.143	399			
ด้านความปลอดภัย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	21.079	8	2.635	7.512	.000*
ภายในกลุ่ม	137.151	391	.351		
รวม	158.230	399			
ด้านคมนาคม	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	7.049	8	.881	3.028	.003*
ภายในกลุ่ม	113.797	391	.291		
รวม	120.845	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.92 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา จำแนกตามประเทศที่อาศัย ด้านความปลอดภัย แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

นักท่องเที่ยว ที่มีประเทศที่อาศัยญี่ปุ่น,จีน,ประเทศอื่นๆในเอเชีย,ยุโรป มีระดับความคิดเห็น ต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา มากกว่า นักท่องเที่ยว ที่มีประเทศที่ อาศัยไทย

ตารางที่ 4.93 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามประเทศที่อาศัย ด้านคมนาคม

ประเทศที่อาศัย	ประเทศ								
	ไทย	ญี่ปุ่น	จีน	อื่นๆในเอเชีย	ยุโรป	อเมริกาเหนือ	อเมริกาใต้	แอฟริกา	ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์
ไทย	-	.088 (1.000)	.099 (.984)	.180 (.943)	.399* (.015)	.443 (.981)	.387 (.998)	.279 (1.000)	.220 (.986)
ญี่ปุ่น		-	.010 (1.000)	.091 (1.000)	.310 (.677)	.354 (.997)	.298 (1.000)	.367 (.999)	.132 (1.000)
จีน			-	.080 (1.000)	.299 (.388)	.343 (.997)	.287 (1.000)	.378 (.998)	.121 (1.000)
ประเทศอื่นๆในเอเชีย				-	.218 (.943)	.262 (1.000)	.206 (1.000)	.459 (.995)	.040 (1.000)
ยุโรป					-	.043 (1.000)	.011 (1.000)	.678 (.932)	.178 (.996)
อเมริกาเหนือ						-	.055 (1.000)	.722 (.976)	.222 (1.000)
อเมริกาใต้							-	.666 (.992)	.166 (1.000)
แอฟริกา								-	.500 (.992)

ออสเต
เลีย/
นิวซีแลนด์

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.93 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา จำแนกตามประเทศที่อาศัย ด้านคมนาคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

นักท่องเที่ยว ที่มีประเทศที่อาศัยยุโรป มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา มากกว่า นักท่องเที่ยว ที่มีประเทศที่อาศัยไทย

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยาต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยาต่างกัน

3.1 พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีเหตุผลที่เลือก ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีเหตุผลที่เลือก ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา ไม่ต่างกัน

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีเหตุผลที่เลือก ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.94 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตาม เหตุผลที่เลือก

ด้านสถานที่	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	3.164	5	.633	2.956	.012*
ภายในกลุ่ม	84.356	394	.214		
รวม	87.520	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	3.415	5	.683	3.418	.005*
ภายในกลุ่ม	78.729	394	.200		
รวม	82.143	399			
ด้านความปลอดภัย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	5.825	5	1.165	3.012	.011*
ภายในกลุ่ม	152.405	394	.387		
รวม	158.230	399			
ด้านคมนาคม	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	4.301	5	.860	2.908	.014*
ภายในกลุ่ม	116.544	394	.296		
รวม	120.845	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.94 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามเหตุผลที่เลือก พบว่า ทุกด้าน มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีเหตุผลที่เลือกต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามเหตุผลที่เลือก โดยใช้การทดสอบแบบ Scheffe's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.95 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามเหตุผลที่เลือก ด้านสถานที่

เหตุผลที่เลือก	เส้นทางเข้า - ออก สะดวกสบาย	ทำเลที่ตั้งของท่า			มีสายการบิน หลากหลาย ให้เลือกใช้ บริการ	
		อากาศยาน สอดคล้องกับ ความต้องการใน การเดินทาง ท่องเที่ยว	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เพียงพอต่อ ความต้องการ	มีมาตรการ ระบบรักษา ความ ปลอดภัยที่ดี	อื่นๆ	
เส้นทางเข้า - ออก	-	.157 (.129)	.081 (.973)	.035 (1.000)	.167 (.687)	.171 (.883)
ทำเลที่ตั้งของ ท่าอากาศยาน สอดคล้องกับ ความต้องการ ในการเดินทาง ท่องเที่ยว		-	.239 (.171)	.122* (.045)	.009 (1.000)	.014 (1.000)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอต่อ ความต้องการ			-	.117 (.977)	.248 (.471)	.253 (.699)
มีมาตรการ ระบบรักษา ความปลอดภัย				-	.131 (.968)	.136 (.983)

เหตุผลที่เลือก	ทำเลที่ตั้งของท่า	ทำเลที่ตั้งของท่า			มีสายการ	อื่นๆ
		เดินทางเข้า	อากาศยาน	มีสิ่งอำนวยความสะดวก	มีมาตรการ	
- ออก	สะดวกสบาย	สอดคล้องกับความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว	ความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ	ระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	หลากหลายให้เลือกใช้บริการ	
ที่ดี						
มีสายการบิน					-	.044
หลากหลายให้						(1.000)
เลือกใช้บริการ						
อื่นๆ						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.95 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา จำแนกตามเหตุผลที่เลือก ด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีเหตุผลที่เลือกมีมาตรการระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีเหตุผลที่เลือกทำเลที่ตั้งของท่าอากาศยานสอดคล้องกับความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.96 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามเหตุผลที่เลือก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เหตุผลที่เลือก	ทำเลที่ตั้งของท่า				มีสายการบิน	
	เดินทางเข้า - ออก สะดวกสบาย	อากาศยาน สอดคล้องกับ ความต้องการใน การเดินทาง ท่องเที่ยว	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เพียงพอต่อ ความต้องการ	มีมาตรการ ระบบรักษา ความปลอดภัย	หลากหลาย ให้เลือกใช้ บริการ	อื่นๆ
เดินทางเข้า - ออก	-	.128 (.300)	.058 (.993)	.039 (1.000)	.238 (.244)	.272 (.456)
สะดวกสบาย						
ทำเลที่ตั้งของ ท่าอากาศยาน สอดคล้องกับ ความต้องการ ในการเดินทาง ท่องเที่ยว		-	.186 (.406)	.167* (.008)	.110 (.911)	.144 (.929)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เพียงพอต่อ ความต้องการ				.018 (1.000)	.297 (.222)	.331 (.361)
มีมาตรการ ระบบรักษา ความปลอดภัย				-	.278 (.488)	.312 (.560)
มีสายการบิน หลากหลายให้ เลือกใช้บริการ					-	.034 (1.000)
อื่นๆ						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.96 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามเหตุผลที่เลือก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีเหตุผลที่เลือกมีมาตรการระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีระดับ ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีเหตุผลที่เลือกทำเลที่ตั้งของท่าอากาศยานสอดคล้องกับความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว



ตารางที่ 4.97 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามเหตุผลที่เลือก ด้านความปลอดภัย

เหตุผลที่เลือก	ทำเลที่ตั้งของท่า					มีสายการบิน หลากหลาย ให้เลือกใช้ บริการ	อื่นๆ
	เดินทางเข้า - ออก สะดวกสบาย	อากาศยาน สอดคล้องกับ ความต้องการใน การเดินทาง ท่องเที่ยว	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เพียงพอต่อ ความต้องการ	มีมาตรการ ระบบรักษา ความปลอดภัยที่ดี	มีสายการบิน		
เดินทางเข้า - ออก	-	.014	.039	.240	.155	.536	
สะดวกสบาย		(1.000)	(1.000)	(.779)	(.915)	(.096)	
ทำเลที่ตั้งของ ท่าอากาศยาน สอดคล้องกับ ความต้องการ ในการเดินทาง ท่องเที่ยว		-	.054	.254	.141	.551	
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เพียงพอต่อ ความต้องการ			(.999)	(.719)	(.936)	(.073)	
มีมาตรการ ระบบรักษา ความปลอดภัย ที่ดี				.200	.195	.497	
มีสายการบิน หลากหลายให้ เลือกใช้บริการ				(.936)	(.905)	(.273)	
อื่นๆ				-	.396	.296	
					(.460)	(.872)	
					-	.692*	
						(.041)	
						-	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.97 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามเหตุผลที่เลือก ด้านความปลอดภัย แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีเหตุผลที่เลือกอื่นๆ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีเหตุผลที่เลือกมีสาย การบินหลากหลายให้เลือกใช้บริการ



ตารางที่ 4.98 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามเหตุผลที่เลือก ด้านคมนาคม

เหตุผลที่เลือก	ทำเลที่ตั้งของท่า					มีสายการบิน หลากหลาย ให้เลือกใช้ บริการ	อื่นๆ
	เดินทางเข้า - ออก สะดวกสบาย	อากาศยาน สอดคล้องกับ ความต้องการใน การเดินทาง ท่องเที่ยว	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เพียงพอต่อ ความต้องการ	มีมาตรการ ระบบรักษา ความปลอดภัย ที่ดี	มีสายการบิน		
เดินทางเข้า - ออก	-	.130 (.510)	.027 (1.000)	.114 (.981)	.120 (.949)	.536*	(.033)
สะดวกสบาย							
ทำเลที่ตั้งของ ท่าอากาศยาน สอดคล้องกับ ความต้องการ ในการเดินทาง ท่องเที่ยว		-	.103 (.957)	.016 (1.000)	.010 (1.000)	.405 (.208)	
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เพียงพอต่อ ความต้องการ				.087 (.997)	.903 (.993)	.509 (.121)	
มีมาตรการ ระบบรักษา ความปลอดภัย ที่ดี				-	.006 (1.000)	.422 (.435)	
มีสายการบิน หลากหลายให้ เลือกใช้บริการ					-	.416 (.357)	
อื่นๆ							-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.98 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามเหตุผลที่เลือก ด้านคมนาคม แตกต่างกันอย่าง มีนัยความสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีเหตุผลที่เลือกอื่นๆ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีเหตุผลที่เลือกเดิน ทางเข้า – ออกสะดวกสบาย

3.2 พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีความถี่ในการใช้ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อ การให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีความถี่ในการใช้ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อ การให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ไม่ต่างกัน

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีความถี่ในการใช้ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อ การให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจาก การทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบ ความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.99 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตาม ความถี่ในการใช้

ด้านสถานที่	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	1.052	2	.526	2.415	.091
ภายในกลุ่ม	86.468	397	.218		
รวม	87.520	399			

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	1.724	2	.862	4.256	.015*
ภายในกลุ่ม	80.419	397	.203		
รวม	82.143	399			
ด้านความปลอดภัย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	.851	2	.426	1.074	.343
ภายในกลุ่ม	157.379	397	.396		
รวม	158.230	399			
ด้านคมนาคม	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	.758	2	.379	1.253	.287
ภายในกลุ่ม	120.088	397	.302		
รวม	120.845	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.99 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามความถี่ในการใช้ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามความถี่ในการใช้ โดยใช้การทดสอบแบบ Scheffe's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.100 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความถี่ในการใช้	1-2 ครั้ง/เดือน	3-5 ครั้ง/เดือน	มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน
1-2 ครั้ง/เดือน	-	.160* (.024)	.097 (.744)
3-5 ครั้ง/เดือน		-	.258 (.163)
มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.100 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามความถี่ในการใช้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีความถี่ในการใช้ 3-5 ครั้ง/เดือน มีระดับความคิดเห็นต่อการ ให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีความถี่ในการใช้ 1-2 ครั้ง/เดือน

3.3 พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ไม่ต่างกัน

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ

นัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.101 แสดงผลการทดสอบพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง

ด้านสถานที่	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	1.232	3	.411	1.885	.132
ภายในกลุ่ม	86.288	396	.218		
รวม	87.520	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	.923	3	.308	1.499	.214
ภายในกลุ่ม	81.221	396	.205		
รวม	82.143	399			
ด้านความปลอดภัย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	4.561	3	1.520	3.918	.009*
ภายในกลุ่ม	153.669	396	.388		
รวม	158.230	399			

ด้านคมนาคม	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	3.268	3	1.089	3.669	.012*
ภายในกลุ่ม	117.578	396	.297		
รวม	120.845	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.101 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง พบว่า ด้านความปลอดภัย และด้านคมนาคม มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางโดยใช้การทดสอบแบบ Scheffe's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.102 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ด้านความปลอดภัย

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	การท่องเที่ยว	เยี่ยมญาติ/เพื่อน	ติดต่อธุรกิจ	อื่นๆ
การท่องเที่ยว	-	.216* (.027)	.156 (.570)	.362 (.402)
เยี่ยมญาติ/เพื่อน		-	.060 (.967)	.146 (.928)

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	การท่องเที่ยว	เยี่ยมญาติ/เพื่อน	ติดต่อธุรกิจ	อื่นๆ
ติดต่อธุรกิจ			-	.206 (.850)
อื่นๆ				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.102 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ด้านความ ปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เยี่ยมญาติ/เพื่อน มีระดับความ คิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาะ ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้ บริการ ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางการท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.103 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ด้านคมนาคม

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	การท่องเที่ยว	เยี่ยมญาติ/เพื่อน	ติดต่อธุรกิจ	อื่นๆ
การท่องเที่ยว	-	.190* (.026)	.053 (.959)	.127 (.924)
เยี่ยมญาติ/เพื่อน		-	.243 (.136)	.062 (.991)
ติดต่อธุรกิจ			-	.181 (.849)
อื่นๆ				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.103 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ด้านคมนาคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง เยี่ยมญาติ/เพื่อน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้ บริการ ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางการท่องเที่ยว

3.4 พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีระยะเวลาเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็น ต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีระยะเวลาเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อ การให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ไม่ต่างกัน

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีระยะเวลาเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อ การให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจาก การทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบ ความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.104 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตาม ระยะเวลาเดินทาง

ด้านสถานที่	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2.663	2	1.332	6.230	.002*
ภายในกลุ่ม	84.857	397	.214		
รวม	87.520	399			

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2.406	2	1.203	5.991	.003*
ภายในกลุ่ม	79.737	397	.201		
รวม	82.143	399			
ด้านความปลอดภัย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	1.160	2	.580	1.465	.232
ภายในกลุ่ม	157.070	397	.396		
รวม	158.230	399			
ด้านคมนาคม	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	1.244	2	.622	2.064	.128
ภายในกลุ่ม	119.602	397	.301		
รวม	120.845	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.104 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา จำแนกตามระยะเวลาเดินทาง พบว่า ด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีระยะเวลาเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามระยะเวลาเดินทาง โดยใช้การทดสอบแบบ Scheffe's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.105 แสดงผลการทดสอบพฤติกรรมกรให้บริการ ตามระยะเวลาเดินทาง ด้านสถานที่

ระยะเวลาเดินทาง	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	1-2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	-	.063 (.431)	.297* (.002)
1-2 ชั่วโมง		-	.234* (.025)
มากกว่า 2 ชั่วโมง			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.105 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเภ ะยอง พัทยา จำแนกตามระยะเวลาเดินทาง ด้านสถานที่ แดกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมกรให้บริการ ที่มีระยะเวลาเดินทาง มากกว่า 2 ชั่วโมง มีระดับความคิดเห็นต่อ การให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเภ ะยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมกรให้บริการ ที่มี ระยะเวลาเดินทาง น้อยกว่า 1 ชั่วโมง, 1-2 ชั่วโมง

ตารางที่ 4.106 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพฤติกรรมกรให้บริการ จำแนกตาม ระยะเวลาเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระยะเวลาเดินทาง	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	1-2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 ชั่วโมง
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	-	.121* (.036)	.238* (.016)
1-2 ชั่วโมง		-	.116 (.375)
มากกว่า 2 ชั่วโมง			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.106 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามระยะเวลาเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีระยะเวลาเดินทาง 1-2 ชั่วโมง,มากกว่า 2 ชั่วโมง มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีระยะเวลาเดินทาง น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

3.5 พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ไม่ต่างกัน

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.107 แสดงผลการทดสอบพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ย

ด้านสถานที่	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	3.688	3	1.229	5.807	.001*
ภายในกลุ่ม	83.832	396	.212		
รวม	87.520	399			

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2.991	3	.997	4.988	.002*
ภายในกลุ่ม	79.153	396	.200		
รวม	82.143	399			
ด้านความปลอดภัย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	12.130	3	4.043	10.959	.000*
ภายในกลุ่ม	146.100	396	.369		
รวม	158.230	399			
ด้านคมนาคม	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	1.042	3	.347	1.148	.330
ภายในกลุ่ม	119.804	396	.303		
รวม	120.845	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.107 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ย พบว่า ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความปลอดภัยมีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ย โดยใช้การทดสอบแบบ Scheffe's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.108 แสดงผลการทดสอบพฤติกรรมการใช้บริการ ตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ด้านสถานที่

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย	ไม่เกิน 500 บาท	501 – 1,000 บาท	1,001 – 2,000 บาท	2,001 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 500 บาท	-	.128 (.245)	.269* (.001)	.113 (.547)
501 – 1,000 บาท		-	.140 (.118)	.015 (.997)
1,001 – 2,000 บาท			-	.155 (.215)
2,001 บาท ขึ้นไป				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.108 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่าง มีนัยความสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,001 – 2,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ไม่เกิน 500 บาท

ตารางที่ 4.109 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตาม
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย	ไม่เกิน 500 บาท	501 – 1,000 บาท	1,001 – 2,000 บาท	2,001 บาท ขึ้น ไป
ไม่เกิน 500 บาท	-	.124 (.250)	.224* (.002)	.123 (.446)
501 – 1,000 บาท		-	.120 (.207)	.001 (1.000)
1,001 – 2,000 บาท			-	.121 (.411)
2,001 บาท ขึ้นไป				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.109 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
สนาามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,001 – 2,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อ
การให้บริการของสนาามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มี
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ไม่เกิน 500 บาท

ตารางที่ 4.110 แสดงผลการทดสอบพฤติกรรมการใช้บริการตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ด้านความปลอดภัย

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย	ไม่เกิน 500 บาท	501 – 1,000 บาท	1,001 – 2,000 บาท	2,001 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 500 บาท	-	.028 (.990)	.217 (.097)	.457* (.000)
501 – 1,000 บาท		-	.246* (.016)	.485* (.000)
1,001 – 2,000 บาท			-	.239 (.109)
2,001 บาท ขึ้นไป				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.110 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ด้านความปลอดภัย แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,001 – 2,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 501 – 1,000 บาท

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 2,001 บาท ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ไม่เกิน 500 บาท, 501 – 1,000 บาท

3.6 พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีช่วงเวลาที่ใช้ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีช่วงเวลาที่ใช้ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ไม่ต่างกัน

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีช่วงเวลาที่ใช้ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเภาะ ระยอง พัทยา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.111 แสดงผลการทดสอบพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้

ด้านสถานที่	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2.830	3	.943	4.410	.005*
ภายในกลุ่ม	84.690	396	.214		
รวม	87.520	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2.360	3	.787	3.904	.009*
ภายในกลุ่ม	79.784	396	.201		
รวม	82.143	399			
ด้านความปลอดภัย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2.698	3	.899	2.290	.078
ภายในกลุ่ม	155.532	396	.393		
รวม	158.230	399			

ด้านคมนาคม	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	.944	3	.315	1.040	.375
ภายในกลุ่ม	119.901	396	.303		
รวม	120.845	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.111 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ พบว่า ด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีช่วงเวลาที่ใช้ ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ โดยใช้การทดสอบแบบ Scheffe's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.112 แสดงผลการทดสอบพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ ด้านสถานที่

ช่วงเวลาที่ใช้	06.00-12.00 น.	12.01-18.00 น.	18.01-24.00 น.	00.01-06.00 น.
06.00-12.00 น.	-	.156* (.023)	.027 (.989)	.132 (.956)
12.01-18.00 น.		-	.183 (.113)	.289 (.657)
18.01-24.00 น.			-	.105 (.979)
00.01-06.00 น.				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.112 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ ด้านสถานที่ ต่างกันอย่างมี นัยความสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีช่วงเวลาที่ใช้ 12.01-18.00 น. มีระดับความคิดเห็นต่อการ ให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มี ช่วงเวลาที่ใช้ 06.00-12.00 น.

ตารางที่ 4.113 พฤติกรรม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ช่วงเวลาที่ใช้	06.00-12.00 น.	12.01-18.00 น.	18.01-24.00 น.	00.01-06.00 น.
06.00-12.00 น.	-	.136* (.041)	.026 (.989)	.209 (.839)
12.01-18.00 น.		-	.163 (.169)	.345 (.507)
18.01-24.00 น.			-	.182 (.894)
00.01-06.00 น.				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.113 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างกันอย่างมีนัยความสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีช่วงเวลาที่ใช้ 12.01-18.00 น. มีระดับความคิดเห็นต่อการ ให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มี ช่วงเวลาที่ใช้ 06.00-12.00 น.

3.7 พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความ คิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ไม่ต่างกัน

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.114 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง

ด้านสถานที่	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	.096	3	.032	.144	.933
ภายในกลุ่ม	87.424	396	.221		
รวม	87.520	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	.205	3	.068	.330	.803
ภายในกลุ่ม	81.938	396	.207		
รวม	82.143	399			
ด้านความปลอดภัย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	5.183	3	1.728	4.470	.004*

ภายในกลุ่ม	153.047	396	.386		
รวม	158.230	399			
ด้านความหมาย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	3.775	3	1.258	4.256	.006*
ภายในกลุ่ม	117.071	396	.296		
รวม	120.845	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.114 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุ้งตะเกา ระยอง พัทยา จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง พบว่า ด้านความปลอดภัย และด้านความหมาย มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุ้งตะเกา ระยอง พัทยา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง โดยใช้การทดสอบแบบ Scheffe's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.115 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ด้านความปลอดภัย

จำนวนผู้ร่วมเดินทาง	เดินทางคนเดียว	2-3 คน	4-5 คน	มากกว่า 5 คน
เดินทางคนเดียว	-	.262* (.008)	.196 (.405)	.394 (.207)
2-3 คน		-	.066 (.937)	.131 (.906)
4-5 คน			-	.198 (.798)
มากกว่า 5 คน				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.115 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีจำนวนผู้ร่วมเดินทาง 2-3 คน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีจำนวนผู้ร่วมเดินทาง เดินทางคนเดียว

ตารางที่ 4.116 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ด้านคมนาคม

จำนวนผู้ร่วมเดินทาง	เดินทางคนเดียว	2-3 คน	4-5 คน	มากกว่า 5 คน
เดินทางคนเดียว	-	.210* (.018)	.246 (.112)	.022 (.999)
2-3 คน		-	.035 (.984)	.233 (.518)
4-5 คน			-	.268 (.487)
มากกว่า 5 คน				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.116 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ด้านคมนาคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีจำนวนผู้ร่วมเดินทาง 2-3 คน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีจำนวนผู้ร่วมเดินทาง เดินทางคนเดียว

3.8 พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีลักษณะการเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีลักษณะการเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ไม่ต่างกัน

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีลักษณะการเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจาก

การทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.117 แสดงผลการทดสอบพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามจำนวนลักษณะการเดินทาง

ด้านสถานที่	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2.380	4	.595	2.760	.058
ภายในกลุ่ม	85.140	395	.216		
รวม	87.520	399			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	3.511	4	.878	4.409	.002*
ภายในกลุ่ม	78.633	395	.199		
รวม	82.143	399			
ด้านความปลอดภัย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	3.375	4	.844	2.152	.074
ภายในกลุ่ม	154.855	395	.392		
รวม	158.230	399			
ด้านคมนาคม	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	5.663	4	1.416	4.855	.001*
ภายในกลุ่ม	115.183	395	.292		
รวม	120.845	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.117 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามลักษณะการเดินทาง พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคมนาคม มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีลักษณะการเดินทาง ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามลักษณะการเดินทาง โดยใช้การทดสอบแบบ Scheffe's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.118 แสดงผลการทดสอบพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามลักษณะการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะการ เดินทาง	มาท่องเที่ยว โดยลำพัง	เพื่อน	ครอบครัว	สามีภรรยา/ คู่รัก	บริษัททัวร์
มาท่องเที่ยวโดย ลำพัง	-	.069 (.879)	.111 (.564)	.059 (.985)	.241 (.311)
เพื่อน		-	.181* (.024)	.010 (1.000)	.311 (.065)
ครอบครัว			-	.171 (.481)	.129 (.822)
สามีภรรยา/คู่รัก				-	.300 (.239)
สามีภรรยา/คู่รัก					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.118 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามลักษณะการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีลักษณะการเดินทาง ครอบครัวมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีลักษณะการเดินทาง มาท่องเที่ยวโดยลำพัง

ตารางที่ 4.119 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามลักษณะการเดินทาง ด้านคมนาคม

ลักษณะการ เดินทาง	มาท่องเที่ยว โดยลำพัง	เพื่อน	ครอบครัว	สามีภรรยา/ คู่รัก	บริษัททัวร์
มาท่องเที่ยวโดย ลำพัง	-	.261*	.009	.050	.091
เพื่อน		(.022)	(1.000)	(.996)	(.976)
ครอบครัว		-	.251	.211	.170
สามีภรรยา/คู่รัก			(.005*)	(.449)	(.768)
สามีภรรยา/คู่รัก			-	.040	.081
สามีภรรยา/คู่รัก				(.998)	(.981)
สามีภรรยา/คู่รัก				-	.041
สามีภรรยา/คู่รัก					(.999)
สามีภรรยา/คู่รัก					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.119 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามลักษณะการเดินทาง ด้านคมนาคม แตกต่างกันอย่างมีนัยความสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีลักษณะการเดินทาง เพื่อน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีลักษณะการเดินทาง มาท่องเที่ยวโดยลำพัง

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีลักษณะการเดินทาง ครอบครัว มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีลักษณะการเดินทาง เพื่อน

3.9 พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ไม่ต่างกัน

H_1 : พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสภามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe's เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.120 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตามแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร

ด้านสถานที่	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	12.083	6	2.014	10.491	.000*
ภายในกลุ่ม	75.437	393	.192		
รวม	87.520	399			

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	7.993	6	1.332	7.060	.000*
ภายในกลุ่ม	74.151	393	.189		
รวม	82.143	399			

ด้านความปลอดภัย	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	21.399	6	3.567	10.244	.000*
ภายในกลุ่ม	136.831	393	.348		
รวม	158.230	399			
ด้านคมนาคม	SS	Df	MS	f	p-value
ระหว่างกลุ่ม	3.465	6	.577	1.933	.074
ภายในกลุ่ม	117.381	393	.299		
รวม	120.845	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.120 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา จำแนกตามแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร พบว่า ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านปลอดภัย มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร ต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร โดยใช้การทดสอบแบบ Scheffe's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.121 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตาม แหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร ด้านสถานที่

แหล่งข้อมูล การรับ ข่าวสาร	อินเทอร์เน็ต						บริษัท ทัวร์ แนะนำ
	เน็ต (เว็บ ไซต์/ Facebook k)	โบรชัวร์ / แผ่น พับ	หนังสือ พิมพ์	โทร ทัศน์	หนังสือ/ วารสารการ ท่องเที่ยว	เพื่อน แนะนำ	
อินเทอร์เน็ต		.216	.282	.047	.239	.008	.343*
(เว็บไซต์/ Facebook)	-	(.751)	(.783)	(1.000)	(.483)	(1.000)	(.000)
โบรชัวร์ / แผ่นพับ		-	.498	.264	.022	.208	.560*
			(.345)	(.979)	(1.000)	(.882)	(.002)
หนังสือ พิมพ์			-	.234	.521	.290	.061
				(.993)	(.233)	(.825)	(1.000)
โทร ทัศน์				-	.287	.056	.296
					(.963)	(1.000)	(.940)
หนังสือ/ วารสารการ ท่องเที่ยว					-	.231	.583*
						(.738)	(.000)
เพื่อนแนะนำ						-	.352*
							(.012)
บริษัททัวร์ แนะนำ							-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.121 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร ด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร บริษัททัวร์แนะนำ มีระดับความ คิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้ บริการ ที่มีแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์/Facebook) ,โบรชัวร์ / แผ่นพับ ,หนังสือ/วารสารการท่องเที่ยว,เพื่อนแนะนำ

ตารางที่ 4.122 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตาม แหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แหล่งข้อมูล การรับข่าวสาร	อินเทอร์เน็ต					หนังสือ/ วารสารการ ท่องเที่ยว	เพื่อน แนะนำ	บริษัท ทัวร์ แนะนำ
	เน็ต เว็บไซต์/ Facebook	โบรชัวร์ / แผ่นพับ	หนังสือ พิมพ์	โทร ทัก	โทร			
อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์/ Facebook)	-	.267 (.504)	.054 (1.000)	.195 (.992)	.270 (.313)	.093 (.996)	.246* (.002)	
โบรชัวร์ / แผ่น พับ		-	.321 (.825)	.462 (.733)	.003 (1.000)	.360 (.302)	.513* (.007)	
หนังสือ พิมพ์			-	.140 (1.000)	.325 (.783)	.038 (1.000)	.191 (.963)	
โทร ทัก				-	.465 (.700)	.101 (1.000)	.050 (1.000)	
หนังสือ/ วารสารการ ท่องเที่ยว					-	.363 (.181)	.516* (.001)	
เพื่อนแนะนำ						-	.152 (.786)	
บริษัททัวร์ แนะนำ							-	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.122 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร บริษัททัวร์แนะนำ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์/Facebook) ,โบรชัวร์ / แผ่นพับ ,หนังสือ/วารสารการท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.123 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพฤติกรรมการใช้บริการ จำแนกตาม แหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร ด้านความปลอดภัย

แหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร	อินเทอร์เน็ต		หนังสือพิมพ์	โทรทัศน์	หนังสือ/วารสารการท่องเที่ยว	เพื่อนแนะนำ	บริษัททัวร์แนะนำ
	เน็ต (เว็บไซต์/Facebook)	โบรชัวร์ / แผ่นพับ					
อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์/Facebook)	-	.372 (.472)	.179 (.994)	.195 (.999)	.325 (.472)	.265 (.411)	.531* (.000)
โบรชัวร์ / แผ่นพับ		-	.551 (.602)	.176 (1.000)	.046 (1.000)	.106 (.999)	.158 (.988)
หนังสือพิมพ์			-	.375 (.982)	.505 (.652)	.445 (.717)	.710 (.101)
โทรทัศน์				-	.130 (1.000)	.070 (1.000)	.335 (.975)
หนังสือ/วารสารการท่องเที่ยว					-	.060 (1.000)	.205 (.918)

	อินเทอร์เน็ต							
แหล่งข้อมูล การรับ ข่าวสาร	เน็ต (เว็บไซต์/ Facebook	โซเชียล / แผ่น พับ	หนังสือ พิมพ์	โทร ทัศน์	หนังสือ/ วารสารการ ท่องเที่ยว	เพื่อน แนะนำ	บริษัท ทัวร์ แนะนำ	
	k)							
เพื่อนแนะนำ						-	.265 (.518)	
บริษัททัวร์ แนะนำ							-	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.123 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา จำแนกตามแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร บริษัททัวร์แนะนำ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มากกว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ที่มีแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์/Facebook)

ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.124 ตารางสรุปสมมติฐานที่ 1

ข้อมูล ทั่วไป	พฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา												
	เหตุผลที่เลือกใช้บริการ	ความถี่ในการใช้บริการ	วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	ระยะเวลา	เวลาในการเดินทาง	ค่าใช้จ่าย	จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง	ช่วง	เวลาที่ให้บริการ	จำนวนผู้ร่วมเดินทาง	ลักษณะการเดินทาง	แหล่งขอผลการรับ	ข่าวสาร
1.เพศ	X	X	√	√	√	X	√	X	X	√			
2.อายุ	√	X	√	√	√	√	X	√	√	√			
3. สถานภาพ	X	X	√	X	√	√	X	X	√	√			
4. การศึกษา	√	√	√	√	√	√	√	X	√	√			
5.อาชีพ	X	√	√	√	√	√	√	√	√	√			
6. รายได้	√	√	√	√	√	√	X	√	X	√			
7. ประเทศ	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			

√ = ยอมรับสมมติฐาน

X = ไม่ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.125 ตารางสรุปสมมติฐานที่ 2

ข้อมูลทั่วไป	การให้บริการของสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา			
	ด้านสถานที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านความปลอดภัย	ด้านคมนาคม
		ความสะอาด	ปลอดภัย	
1.เพศ	X	X	X	X
2.อายุ	X	X	√	X
3.สถานภาพ	X	X	√	X
4.ระดับการศึกษา	√	X	√	√
5.อาชีพ	√	√	√	√
6.รายได้เฉลี่ย	√	√	X	X
7.ประเทศที่อาศัย	X	X	√	√

√ = ยอมรับสมมติฐาน

X = ไม่ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.126 ตารางสรุปสมมติฐานที่ 3

ข้อมูลทั่วไป	การให้บริการของสนามบินนานาชาติอุ้งตะเภา ระยอง พัทยา			
	ด้านสถานที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านความปลอดภัย	ด้านคมนาคม
1. เหตุผลที่เลือกใช้บริการ	√	√	√	√
2. ความถี่	X	√	X	X
3. วัตถุประสงค์	X	X	√	√
4. ระยะเวลา	√	√	X	X
5. ค่าใช้จ่าย	√	√	√	X
6. ช่วงเวลา	√	√	X	X
7. จำนวน	X	X	√	√
8. ลักษณะการเดินทาง	X	√	X	√
9. แหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร	√	√	√	X

√ = ขอมรับสมมติฐาน
X = ไม่ขอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่ส่งผลต่อการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ส่งผลต่อการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา
3. เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างผู้โดยสารชาวไทยกับชาวต่างชาติในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ หรือแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยทำการรวบรวมข้อมูล และหนังสือทางวิชาการ รวมถึงงานวิจัยและเอกสารต่างๆ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย การใช้สถิติ และใช้เพื่อประกอบการวิเคราะห์ผลการวิจัย และผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่พัฒนาขึ้นมา ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ซึ่งสรุปได้ดังนี้

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อเรียงลำดับข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30 มีสถานภาพสมรส จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 30,001-40,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในประเทศไทย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเภาระยอง พัทยา

ผลการวิจัย พบว่า เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการสนามบิน คือ ท่าเลที่ตั้ง สอดคล้องกับความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ความถี่ส่วนใหญ่ในการใช้บริการสนามบินอยู่ที่ประมาณ 1-2 ครั้ง/ เดือน จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบินน้อยกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการสนามบินประมาณ 501 – 1,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 โดยช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด คือ 12.01-18.00 น.จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 ส่วนใหญ่มีจำนวนผู้ร่วมเดินทางครั้งละ 2-3 คน จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับเพื่อน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และส่วนใหญ่เข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารของสนามบินด้วย อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์/Facebook) จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3

5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเภาระยอง พัทยา

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเภาระยอง พัทยา ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่าเลที่ตั้งสนามบินฯ มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ พบว่าชาวอเมริกาเหนือมีความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด ตามด้วย อเมริกาใต้ และยุโรป ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความคิดเห็นการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเภาระยอง พัทยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ พบว่า การให้บริการด้านห้องสุขามีความสะอาด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ พบว่า ชาวอเมริกาใต้มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด ตามด้วยยุโรป และอเมริกาเหนือ ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัย ความคิดเห็นการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยผู้โดยสาร ณ จุดตรวจสอบสัมภาระได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ พบว่าประเทศอื่นๆ ในเอเชียมีความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด ตามด้วย จีน และญี่ปุ่นตามลำดับ

ด้านคมนาคม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การเดินทางเข้า-ออก สนามบินฯ โดยทางรถยนต์ส่วนบุคคลมีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ พบว่าชาวอเมริกาเหนือมีความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด ตามด้วย ยุโรป และอเมริกาใต้ ตามลำดับ

5.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา		
1.1 เพศ		
- เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบิน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ความถี่ในการใช้บริการสนามบิน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการสนามบิน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา		
1.2 อายุ		
- เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ความถี่ในการใช้บริการสนามบิน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
1.3 สถานภาพ		
- เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบิน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ความถี่ในการใช้บริการสนามบิน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา		
1.4 ระดับการศึกษา		
- เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ความถี่ในการใช้บริการสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
1.5 อาชีพ		
- เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบิน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ความถี่ในการใช้บริการสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
1.6 รายได้		
- เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ความถี่ในการใช้บริการสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา		
- จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
1.7 ประเทศที่อาศัย		
- เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ความถี่ในการใช้บริการสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการสนามบิน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
- แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Chi-Square
2 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบิน นานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา ต่างกัน		
2.1 เพศ		
- ด้านสถานที่	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
2.2 อายุ		
- ด้านสถานที่	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา		
2.3 สถานภาพ		
- ด้านสถานที่	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
2 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ ตะเภา ระยอง พัทยา ต่างกัน		
2.4 ระดับการศึกษา		
- ด้านสถานที่	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
2.5 อาชีพ		
- ด้านสถานที่	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
2.6 รายได้		
- ด้านสถานที่	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test

2.7 ประเทศที่อาศัย

- ด้านสถานที่	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test

3 พฤติกรรมการใช้บริการสนามบินต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน

3.1 เหตุผลที่เลือก

- ด้านสถานที่	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test

3.2 ความถี่ในการใช้

- ด้านสถานที่	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test

3.3 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

- ด้านสถานที่	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test

3.4 ระยะเวลาเดินทาง

- ด้านสถานที่	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test

3.5 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย		
- ด้านสถานที่	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
3.6 ช่วงเวลาที่ใช้		
- ด้านสถานที่	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
3.7 จำนวนผู้ร่วมเดินทาง		
- ด้านสถานที่	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
3.8 ลักษณะการเดินทาง		
- ด้านสถานที่	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
3.9 แหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร		
- ด้านสถานที่	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านความปลอดภัย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
- ด้านการคมนาคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test

5.5 อภิปรายผล

จากผลการวิจัย แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

5.6.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ

สนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา สามารถอภิปรายได้ว่า เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ในด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด และแหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร

อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ในด้านเหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบิน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบิน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการสนามบิน จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้ และแหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร

สถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ในด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการสนามบิน และแหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร

ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ในทุกด้านยกเว้นจำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง

อาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ในทุกด้านยกเว้นด้านเหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบิน

รายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา ในทุกด้านยกเว้นช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุดและลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้

ประเทศที่อาศัยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยาในทุกด้าน สอดคล้องกับการศึกษาของกิตติภพ สงเคราะห์ (2555) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเข้าใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นใน

จังหวัดปทุมธานี ด้านเหตุผลที่เลือกใช้บริการและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ และการศึกษาของนนทศักดิ์ สุรจิตร (2553) พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและงานอดิเรก มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการห้างโคลิเซียม สาขาสุราษฎร์ธานีของผู้บริโภค รวมถึงการศึกษาของมนสิณี เลิศคชสิทธิ์ (2558) ที่พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสายการบิน การบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศ แต่รายได้ความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสายการบิน การบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศ เนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการ

5.6.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการ

ให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ต่างกัน สามารถอภิปรายได้ว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ต่างกันในด้านสถานที่

อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเทศที่อาศัย มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ต่างกันในด้านความปลอดภัย

อาชีพและรายได้มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับการศึกษา อาชีพ ประเทศที่อาศัยมีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของ

สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา ต่างกันในการคมนาคม สอดคล้องกับการศึกษาของศิริวัตร พิพัฒน์ไชยศิริ (2555) พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย และการศึกษาของวรรัตน์ วรรณะพาหุณ (2547) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ น่าจะเป็นเพราะระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นพื้นฐานของคนระดับกลางที่เดินทางโดยเครื่องบิน และอาชีพ ด้วยการเดินทางเพื่อการประชุม ศึกษาดูงานมักมีหน่วยงานดูแลเรื่องค่าใช้จ่ายให้ จึงส่งผลให้มีการเลือกใช้บริการท่าอากาศยานมากขึ้น

5.6.2 สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการสนามบินต่างกัน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกัน สามารถอภิปรายได้ว่า เหตุผลที่เลือก ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ระยะเวลาเดินทาง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และแหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกันในด้านสถานที่

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ลักษณะการเดินทาง และแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง จำนวนผู้ร่วมเดินทาง และแหล่งข้อมูลการรับข่าวสาร มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกันในด้านความปลอดภัย

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง จำนวนผู้ร่วมเดินทาง และลักษณะการเดินทางมีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเถา ระยอง พัทยา ต่างกันในด้านคมนาคม สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558) พบว่า หนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานในด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านการรับรู้ ความคาดหวัง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านบุคลากรอีกด้วย เช่นเดียวกับการศึกษาของ วราพัฒน์ ธีระภิมย์ไชย (2555) พบว่า ลูกค้ำมีความคาดหวังต่อคุณภาพในการบริการ และองค์ประกอบด้านการบริการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การบริการรวดเร็วทันเวลา การบริการที่เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้ามีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำที่ใช้บริการสนามบินดอนเมือง

5.6 ข้อเสนอแนะ

5.6.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

สนามบินอุตะเกา ระยอง พัทยา สามารถพัฒนาองค์ประกอบในด้านการให้บริการเพื่อยกระดับความพึงพอใจในการใช้บริการให้แก่ผู้โดยสารได้ดังต่อไปนี้

5.6.1.1 ด้านสถานที่ สนามบินสามารถปรับปรุงภูมิทัศน์และการตกแต่งพื้นที่อาคารโดยสาร ทั้งภายนอกและภายใน รวมถึงดูแลจัดการ เพื่อจัดระเบียบที่นั่งพักผ่อน กำหนดพื้นที่ในการบริการจุดรับ - ส่ง และจัดสรรที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการ จัดวางตำแหน่งป้ายบอกทางให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน โดยเฉพาะพื้นที่ภายนอกอาคารที่ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง

5.6.1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกห้องพักรับรองให้มีความสะดวกสบาย ดูแลความสะอาดห้องสุขา และประเมินปริมาณห้องสุขาให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า รวมถึงพัฒนาการบริการของช่องให้บริการในแต่ละสายการบินและหน้าจอดแสดงสถานะเที่ยวบิน จุดรับฝากกระเป๋า จุดบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา การบริการศุลกากร บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WIFI) ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านสินค้าปลอดภาษีให้มีจำนวนเพียงพอ สามารถมองเห็นได้ชัดเจนและรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งปรับปรุงความเร็วของระบบสายพานลำเลียงสัมภาระของผู้โดยสาร ความสะอาด และสมรรถนะของบันไดเลื่อน ลิฟต์โดยสาร และทางเดินเลื่อนให้มีสภาพพร้อมใช้งาน นอกจากนี้ ยังควรต้องดูแลจำนวนของรถเข็นกระเป๋าสัมภาระให้เพียงพอต่อการให้บริการของผู้โดยสาร โดยเฉพาะตัวแปรย่อยที่ยังคงอยู่ในระดับปานกลางเมื่อดูจากระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในผลการวิจัย ได้แก่ ห้องสุขาบุหรี ควรจัดการเรื่องการควบคุมกลิ่นและสารพิษที่อาจรบกวนผู้โดยสารทั่วไป บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WIFI) ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านสินค้าปลอดภาษีให้มีสินค้าและตัวเลือกให้เพียงพอต่อความต้องการ

5.6.1.3 ด้านการคมนาคม ดูแลความพร้อม จำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และจัดระเบียบพื้นที่ในบริเวณทางเข้า - ออกสนามบินสำหรับรถยนต์ส่วนบุคคล รถประจำทาง แท็กซี่ รถตู้ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว เข้าใจง่าย ไม่สร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ให้บริการ รวมถึงพื้นที่สาธารณะทางเดินระหว่างอาคารภายในสนามบิน และป้ายบอกเส้นทางสำหรับการเดินทางภายในสนามบิน ให้มีความเข้าใจง่าย ชัดเจน

5.6.1.4 ด้านความปลอดภัย จัดระบบรักษาความปลอดภัยของบริเวณพื้นที่ด้านในอาคาร ผู้โดยสาร พื้นที่นอกอาคารผู้โดยสารให้มีมาตรฐาน เทียบเท่าระดับสากล และวางระบบหรือจัดเครื่องมือรองรับการตรวจจับอาวุธและสิ่งผิดกฎหมายให้มีมาตรฐานและทันสมัย รวมถึงดูแลจำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร ณ จุดตรวจสอบสัมภาระ และจุดตรวจคนเข้าเมืองให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ จากผลการวิจัยพบว่ามีตัวแปรด้านการจัดระเบียบพื้นที่ในบริเวณทางเข้า - ออกสนามบินสำหรับแท็กซี่ที่ยังคงอยู่ในระดับปานกลางเมื่อดูจากระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ในผลการวิจัย จึงควรต้องเร่งปรับปรุงในส่วนนี้

แนวทางเหล่านี้ ครอบคลุมปัจจัยทางด้านการให้บริการของสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทธยาครบทั้ง 4 ด้าน ผู้บริหารสนามบิน สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เดินทางมาใช้บริการ ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ ตลอดจนนำไปใช้ในการวางแผนงานเพื่อพัฒนาการให้บริการทั้งในระยะสั้น และระยะยาว และสามารถเก็บไว้เป็นข้อมูลด้านสารสนเทศในการกำกับดูแลกิจการของสนามบินให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรการบินพลเรือนได้

5.6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติ และอาจมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสนามบิน เช่น ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านการรับรู้ เป็นต้น

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามการวิจัยนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำตอบของท่านจึงเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอความร่วมมือให้ท่านได้ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลใดๆ ที่ท่านให้จะไม่มีการเผยแพร่ออกไปเป็นรายบุคคล ผู้วิจัยขอแสดงความขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

ผู้ทำการวิจัย

ฐิตวัฒน์ ชันทอง

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
คณะการจัดการการท่องเที่ยวสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัทเอกชน

ประกอบธุรกิจส่วนตัว

รับจ้างทั่วไป

อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

10,001 - 20,000 บาท

20,001 - 30,000 บาท

30,001- 40,000 บาท

40,001 – 50,000 บาท

50,001 บาทขึ้นไป

7. ท่านมาจากประเทศอะไร

ไทย

ญี่ปุ่น

จีน

ประเทศอื่นๆ ในเอเชีย

ยุโรป

อเมริกาเหนือ

อเมริกาใต้

แอฟริกา

ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์

อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เหตุผลที่เลือกใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา
 - เดินทางเข้า – ออกสะดวกสบาย
 - ทำเลที่ตั้งของท่าอากาศยานสอดคล้องกับความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว
 - มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ
 - มีมาตรการระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี
 - มีสายการบินหลากหลายให้เลือกใช้บริการ
 - อื่นๆ โปรดระบุ.....
2. ความถี่ในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา
 - 1-2 ครั้ง/เดือน
 - 3-5 ครั้ง/เดือน
 - มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน
3. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง
 - การท่องเที่ยว
 - เยี่ยมญาติ/เพื่อน
 - ติดต่อธุรกิจ
 - อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. ระยะเวลาในการเดินทางไปสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา
 - น้อยกว่า 1 ชั่วโมง
 - 1-2 ชั่วโมง
 - มากกว่า 2 ชั่วโมง
5. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา
 - ไม่เกิน 500 บาท
 - 501 – 1,000 บาท
 - 1,001 – 2,000 บาท
 - 2,001 บาท ขึ้นไป
6. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด
 - 06.00-12.00 น.
 - 12.01-18.00 น.
 - 18.01-24.00 น.
 - 00.01-06.00 น.
7. จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง
 - เดินทางคนเดียว
 - 2-3 คน
 - 4-5 คน
 - มากกว่า 5 คน
8. ลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้
 - มาท่องเที่ยวโดยลำพัง
 - เพื่อน
 - ครอบครัว
 - สามีภรรยา/คู่รัก
 - บริษัททัวร์

9. แหล่งข้อมูลในการรับข่าวสาร

- อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์/Facebook)
 โบรชัวร์ / แผ่นพับ
 หนังสือพิมพ์
 โทรทัศน์
 หนังสือ/วารสารการท่องเที่ยว
 เพื่อนแนะนำ
 บริษัททัวร์แนะนำ
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 การให้บริการของสนามบินนานาชาติอุตะเถา ระยอง พัทยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

การให้บริการของสนามบิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสถานที่					
1. ท่าอากาศยานนานาชาติ มีความเหมาะสม					
2. อาคารผู้โดยสารถูกออกแบบภายในเป็นอย่างดี					
3. พื้นที่ภายนอกอาคารโดยสารถูกออกแบบและตกแต่งเป็นอย่างดี					
4. อาคารผู้โดยสารมีพื้นที่ในการให้บริการเพียงพอ					
5. การให้บริการที่นั่งพักผ่อนสำหรับผู้โดยสารมีเพียงพอต่อความต้องการ					
6. พื้นที่ในการให้บริการจัดรับ-ส่ง สำหรับการขนส่งสาธารณะเพียงพอต่อความต้องการ					
7. การแสดงป้ายบอกทางต่างๆ สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน					
8. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถผู้ใช้บริการสนามบินฯ มีให้บริการอย่างเพียงพอ					

การให้บริการของสนามบิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
9. ความสะดวกสบายในการใช้บริการห้องพักรับรอง					
10. การให้บริการด้านห้องสุขามีความสะอาด					
11. การให้บริการด้านห้องสุขามีเพียงพอต่อความต้องการ					
12. จำนวนช่องทางการเช็คอินของแต่ละสายการบินมีความสะดวกรวดเร็ว					
13. จุดให้บริการข้อมูลผู้โดยสาร สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน					
14. การให้บริการจอแสดงสถานะของแต่ละเที่ยวบินมีความชัดเจน					
15. บริการลำเลียงกระเป๋าสัมภาระมีความสะดวกรวดเร็ว					
16. การให้บริการบันไดเลื่อน ลิฟต์โดยสาร และทางเดินเลื่อน มีเพียงพอเหมาะสมกับสถานที่					
17. การจัดบริการรถเข็นกระเป๋าสัมภาระมีเพียงพอต่อการให้บริการของผู้โดยสาร					

การให้บริการของสนามบิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)					
18. จุดให้บริการรับฝากกระเป๋าสัมภาระ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน					
19. การจัดบริการด้านการเงิน เช่น จุดบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา หรือเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (ATM) มีให้บริการเพียงพอตามความต้องการ					
20. การบริการด้านศุลกากรมีความสะดวกรวดเร็ว					
21. การให้บริการห้องสุขาบุหรีมีความเหมาะสม					
22. ความสะดวกในการการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)					
23. การให้บริการร้านค้าอาหารและเครื่องดื่มมีความหลากหลายและเหมาะสมตามความต้องการ					
24. ร้านค้าสินค้าปลอดภาษีให้เลือกหลากหลาย และเพียงพอต่อความต้องการ					
ด้านความปลอดภัย					
25. บริเวณพื้นที่ด้านในอาคารผู้โดยสาร มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน เทียบเท่าระดับสากล					
26. บริเวณพื้นที่ด้านนอกอาคารผู้โดยสาร มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน เทียบเท่าระดับสากล					
27. การใช้ระบบหรือเครื่องมือในการตรวจจับอาวุธ และสิ่งผิดกฎหมายมีมาตรฐานและทันสมัย					

การให้บริการของสนามบิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านความปลอดภัย (ต่อ)					
28. เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยผู้โดยสาร ณ จุด ตรวจสอบสัมภาระได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
29. เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยผู้โดยสาร ณ จุด ตรวจคนเข้าเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านคมนาคม					
30. การเดินทางเข้า-ออก สนามบินฯ โดยทางรถยนต์ ส่วนบุคคลมีความสะดวกรวดเร็ว					
31. การเดินทางเข้า-ออก สนามบินฯ โดยทางรถบัส ประจำทางมีความสะดวกรวดเร็ว					
32. การเดินทางเข้า-ออก สนามบินฯ โดยทางรถ แท็กซี่มีความสะดวกรวดเร็ว					
33. การเดินทางเข้า-ออก สนามบินฯ โดยทางรถตู้ โดยสารประจำทางมีความสะดวกรวดเร็ว					
34. การเดินทางระหว่างอาคารภายในสนามบินฯ มี ความสะดวกรวดเร็ว					
35. ป้ายบอกเส้นทางการเดินทางภายในสนามบินฯ มี ความเข้าใจง่าย ชัดเจน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา
ระยอง พัทยา

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นที่ท่านต้องการ

.....
.....

😊😊ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม😊😊

The Questionnaire

Subject : Guidelines of Improving Services for U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport.

The explanation

This questionnaire research conducted for bringing the information for using as the preparation of the thesis which is a part of the Master of Arts in the Travel management at NIDA

Your answers are useful for this study in so much. Therefore, we would like you to answer questionnaire on realism. Any information you provide will not be released to the individual. The researcher acknowledges herein.

Questionnaire was created to study the development guidelines to the service of U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport is divided into four parts:

- Part 1 The questionnaire about the General information of the respondents.
- Part 2 The questionnaire about the behavior service of the international airport, U-tapao Rayong-Pattaya International Airport.
- Part 3 The questionnaire about the service of the U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport.
- Part 4 The suggestions regarding to guidelines for development of service international airport for U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport.

Researcher

Thitawat Khunthong

Graduate student, Master of Arts

Faculty of Tourism Management, NIDA

Part 1 Demographic Profile

Explanation: Please fill ✓ each of the following questions to provide information about yourself. This demographic information will be used for research purposes only.

1. Gender

- Male Female

2. Age

- Under 20 years old 20 – 30 years old
 31 – 40 years old 41 – 50 years old
 More than 50 years old

3. What is your marital status?

- Single Married Divorced/Widowed

4. Education background

- Lower than a Bachelor's degree The Bachelor's degree
 Higher than a Bachelor's degree

5. Occupation

- Student/College student Government employee
 Company Employee Business owner
 Self employed Other, please specify.....

6. Monthly Income

- Less than 10,000 baht 10,001 - 20,000 baht
 20,001 - 30,000 baht 30,001- 40,000 baht
 40,001 – 50,000 baht More than 50,001 baht

7. What is your country of Residence?

- Thailand Japan China
 Other Asian Countries Europe North America
 South America Africa Australia/New Zealand
 Other, please specify.....

Part 2 The behavior of using U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport.

Explanation: Please mark ✓ into that match most of your data only one.

1. The reason for choosing U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport.
 - Travel in - out comfortable.
 - Location of the airport comply with the requirement in travel.
 - Have facilities that enough demand.
 - Good measure of security system.
 - Variety Airlines for choosing the service.
 - Other, please specify.....

2. The frequency of using U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport.
 - 1-2 times/month 3-5 times/month more than 5 times/month.

3. The purpose of travel.
 - Tourism Visit relatives/friends.
 - For business Other, please specify.....

4. The period of time to U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport.
 - less than 1 hour 1-2 hours more than 2 hours

5. The average cost of each time of use at U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport.
 - Less than 500 baht 501-1,000 baht
 - 1,001-2,000 baht 2,001 baht up

6. What is the most frequently time for using services.
 - 06.00-12.00 AM. 12.01-18.00 PM.
 - 18.01-24.00 PM. 00.01-06.00 AM.

7. The number of passengers at each time

Travel alone

2-3 passengers

4-5 passengers

more than 5 passengers

8. Characteristics of the trip this time.

Travel alone

Friends

Family

Husband and wife/couple

Travel Agency

9. The data source in receiving the news

Internet (Website/Facebook)

Brochures / Leaflets

Newspaper

Television

Book/Travel Magazine

Recommend from friend.

Travel agencies recommend

Other, please specify.....

Part 3 The service of U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport.

Explanation: Please mark ✓ into the tables that match most of your opinion only one.

The service of Airport	The level of comments				
	The most (5)	more (4)	Moderate (3)	Less (2)	Least (1)
The place					
1. The location of the airport is appropriate					
2. The terminal is designed very well					
3. The area outside the building is designed and decorated well					
4. The terminals have adequate space to provide services					
5. Provide seating for passengers with sufficient					
6. Areas in providing drop-off for public transport sufficient for demand					
7. Signs can be seen clearly					
8. The parking area for users of airport services. Provide adequate service					

The service of Airport	The level of comments				
	The most (5)	More (4)	Moderate (3)	Less (2)	Least (1)
Facilities					
9. Convenience in using the lounges					
10. Toilet facilities are clean					
11. Toilet facilities with sufficient demand					
12. The number of channels for each airline's check-in fast					
13. Passenger information center Can see clearly					
14. The service provider displays the status of each flight clearly					
15. The baggage conveyor service is convenient, fast					
16. Servicing escalators. Elevators and travelators are sufficient to the place					
17. Baggage trolleys service is sufficient for passenger service.					

The service of Airport	The level of comments				
	The most (5)	More (4)	Moderate (3)	Less (2)	Least (1)
18. The point of the luggage drop can be seen clearly					
19. The arrangement of financial services such as currency exchange or automated teller machine (ATM) services is provided according to requirement.					
20. The customs services are convenient, fast					
21. Smoking room is appropriate					
22. The convenience of using the wireless Internet service (Wi-Fi).					
23. Food and beverage stores are diverse and appropriate to the needs					
24. The variety of tax-free shop and appropriate to the needs					
Security					
25. The area of the terminal building. There is a standard security system. Equivalent internationally					
26. The area outside the terminal building. There is a standard security system. Equivalent internationally					
27. The use of the system or tool in detecting weapons and illegal standards and modern.					

The service of Airport	The level of comments				
	The most (5)	More (4)	Moderate (3)	Less (2)	Least (1)
Security (Continue)					
28. The security officer at the baggage checkpoint efficiently					
29. The security officer at the immigration checkpoint efficiently					
Transportation					
30. Travel in and out of the airport by private car is convenient, fast					
31. Travel in and out of the airport by bus is convenient, fast					
32. Travel in and out of the airport by taxi is convenient, fast					
33. Travel in and out of the airport by the van is convenient, fast					
34. Travel between buildings within the airport has a convenience, fast					
35. Sign route within the airport easy understanding clearly					

Part 4 Suggestions guideline about development of U-Tapao Rayong-Pattaya International Airport.

Explanation: Please comment as you want

.....

😊😊 Thank you for your cooperation in answering the questionnaires 😊😊

บรรณานุกรม



กนกกาญจน์ ปานเปรม. (2558). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอน**

เมือง (ในมิติด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสาร และในด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสาร). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กรรณภัทร กันแก้ว. (2555). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสาย**

การบิน: กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

กิติมา สุรสอนธิ. (2548). **ความรู้ทางการสื่อสาร. (พิมพ์ครั้งที่ 4).** กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์

และ สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เกสร ททรัพย์สำอางค์. (2552). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการอาคาร**

ผู้โดยสารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

จิตตรา วันชัย. (2550). **ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสนามบินสุวรรณภูมิ.** การ

ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

จินตนันท์ เดชะคุปต์. (2549). **จิตวิทยาการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 12).** นนทบุรี : มหาวิทยาลัย

สุโขทัย ธรรมมาธิราช

ฉล่องศรี พิมพ์สมพงศ์. (2548). **การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว.** กรุงเทพมหานคร :

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาดบริการ=Service marketing and**

management. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชวัลนุช อุทยาน. (2552). **รูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2560 จาก

<https://touristbehaviour.wordpress.com/1/>.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). **การตลาดบริการ = Services marketing**. (พิมพ์ครั้งที่ 8).

กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชนม์ลีดา บุญเมือง. (2553). **ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตาม**

มาตรการรักษาความปลอดภัย : กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนสง. (2551). **ประชากรศาสตร์และประชากรศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่

ที่ 4. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ไชย ณ พล อัครศุภเศรษฐ์. (2548). **ทางเดียวแห่งความอยู่รอดในการฝ่าวิกฤตเศรษฐกิจ**.

กรุงเทพฯ : เคล็ดไทย.

ณัฐกานต์ จุฑะพุทธิ. (2550). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวรัสเซียต่อการให้บริการบน**

เครื่องบินของสายการบินไทยเที่ยวบินตรงกรุงเทพฯ - มอสโก. สารนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐจิณา อ่วมอารีย์. (2554). **โมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อคุณ**

ค่าที่รับรู้ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณัฐฉิณีพร ภัทรประเสริฐ. **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่า**

อากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบัน
การบินพลเรือน.

ดลกมล สารคร. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ กรณีศึกษา

ผู้โดยสารขาเข้า-ขาออกภายในประเทศ. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชภัฏจันทรเกษม.

ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา-ระยอง พัทยา. (2559). ประสบการณ์สนามบิน. เข้าถึงจาก

<https://www.utapao.com/th/airport-experience/Facilities-and-Services>.

ทวิธา คชรินทร์ (2541). ศักยภาพในการบริหารของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วน

ตำบลในทัศนะของหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปัตตานี.
ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : บิส

ซิเนสอาร์ แอนด์ ดี.

ธิดารัตน์ ภาวิงค์ระรัตน์. (2551). ศักยภาพของสนามบินนานาชาติอุบลราชธานีที่สามารถรองรับ

ผู้โดยสารคมนาคมขนส่งทางอากาศ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุบลราชธานี.

นริศรา เอมธานี. (2557). คุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานอู่ตะเภา-ระยอง-
พัทยา.

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตกลุ่มวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2550). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุวีริยาสาส์น.

บุศรา เกิดแก้ว. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว

ในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนครศรีอยุธยา.

บงกชกรณ์ บุญสาราญ. (2555). **คุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องรับรอง**

ผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ณ สนามบินเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ประมะ สตะเวทิน. (2550). **การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปัทมา มงคลเคหา. (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพ**

การให้บริการงานการเงินของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม.

ปิยะนุช เลิศสิริ. (2554). **การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา ท่าอากาศยาน**

สุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปรียาภรณ์ ภัคดี. (2556). **การศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของ**

ผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการสนามบินชุมพร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

พลิกโฉมสนามบินอุตะเกา รับอีอีซี-โลจิสติกส์ฮับประเทศ. (2559). สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2560

จาก <http://www.thansettakij.com/content/118405>.

พงศกร งามสม. (2554). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สายการบินของผู้ใช้บริการในเส้นทาง**

กรุงเทพ - ชื่องกง กรณีศึกษาสายการบินไทยและสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ภรณ์พัชตรา ศักดา. (2553). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้อง**

รับรองชั้นธุรกิจของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 1.
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). เอกสารประกอบการสอนความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-7 (หน้า 49 – 114). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2554). **การวางแผนและการประเมินผลการสื่อสารเชิงกลยุทธ์.** กรุงเทพฯ :

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยศธร เกษสวัสดิ์ และอธิพล ศาสตรานรากุล. (2559). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวจีนที่มีต่อท่า**

อากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยาลัยการบันนาคาติ มหาวิทยาลัยนครพนม.

เยาวลักษณ์ ศิริสุวรรณ. (2539). **ศักยภาพเทศบาลเมืองนครปฐมในการจัดการด้านอาชีวศึกษา.**

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รัศมี อร่ามมั่นคง. (2551). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้สนามบินสุวรรณภูมิ.**

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วราพัฒน์ ธีระภิมย์ไชย. (2555). **ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของ ท่า**

อากาศยานดอนเมือง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี

วรารัตน์ วรรณะพาหุณ. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางโดยใช้บริการสายการบิน**

ต้นทุนต่ำ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. เศรษฐศาสตร์ (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ).

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย.

วัชรมา นุพีพันธ์. (2552). **ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการสาย**

การบินไทยแอร์เอเชียของนักท่องเที่ยวชาวไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วิเชียร พุฒิวิญญู. (2554). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินประนีประนอมข้อพิพาททางแพ่ง

กรณีศึกษา : ผู้นำชุมชนในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี. วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม.

วีระพล สมมาตย์ (2542). ศักยภาพของสำนักงานจังหวัดด้านการวางแผนพัฒนา. กรุงเทพฯ :

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัท สิทธิพัฒนา จำกัด.

ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ. (2555). ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทาง

ภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำและเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตัวเอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศุภลักษณ์ อัครางกูร. (2548). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 2). ขอนแก่น : โรงพิมพ์คลัง

น่านวิทยา.

สถาบันการบินพลเรือน. (2546). รายงานการประเมินตนเอง สถาบันการบินพลเรือน ปีการศึกษา

2546. แผนกมาตรฐานการศึกษา สถาบันการบินพลเรือน.

สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา ระยอง พัทยา. (2559). สืบค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2560 จาก

<http://www.utapao.com/index.html>

สมเดช มุงเมือง. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. เชียงราย : คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

สุพิชญา วงศ์วาสนา. ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยาน

สุวรรณภูมิ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภกัญญา ชวนิชย์ และคณะ. (2554). **การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของ**

กรมการบินพลเรือน 1 อาจารย์ประจำคณะการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

สุวีร์ณัฐ โสภณศิริ. (2554). **การวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว.** กรุงเทพมหานคร:อินทนิล.

เสรี วงษ์มณฑา. (2552). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ: ชีระพลม และ ไซเท็กซ์

องอาจ นัยพัฒน์. (2548). **วิธีวิทยาวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์.**
กรุงเทพฯ :

สามลดา.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology**

Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.

Creswell, J.W., & Clark, V.L.P. (2011). **Designing and conducting mixed methods research.**

(2nded.).Los Angeles, CA: Sage.

DeFleur, M. L., & Ball-Rokeach, S. J. (1996). **Theories of mass communication.**
London :

Longman.

Haksaver. (2000). **Service management and Operation (2 nd ed.).** New Jersey:
Prentice –

Hill.

Kotler, Philip. (2004). **Principles of marketing. (10th ed.)**. Upper saddle river :
Pearson

Prentice-Hall.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายรัฐวัฒน์ ชันทอง
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต ศศ.บ. (การท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ประสบการณ์การทำงาน	August 2019 - Present: Travel Consultant of Japan Route at Bangkok Travel Club., Co. Ltd Jun 2014 - Dec 2018: Tour Guide/ Tour Leader (Outbound Tourism: Japan) 2014 - 2018: Part-Time Job as Event Organizer at N.S.Travel & Tours Co.,Ltd May 2013 - June 2014: Tour Reservation Officer (Japan Department) at Go Holiday Tour Co., Ltd 2012 - 2013: Part-Time Job as Tour Leader (Domestic Tourism) at N.S. Travel & Tour Co., Ltd 2007 -2008: Part-Time Job as Banquet Staff/ F&B Staff at Eastern Grand Palace Hotel Pattaya, Hard Rock Hotel Pattaya and The Ravindra Beach Resort & Spa

