

Airport Safety Management that influencing Service Decision-Making of Thai Elderly Passenger: A case study of Khon Kaen International Airport

Nanthawat Suetrong ¹

Phattarawadee Rungsimanop ²

Received: 01/07/2023, Revised: 15/05/2024, Accepted: 01/06/2024

Abstract

This research emphasis on study about the relationship between components of airport safety management that influencing service decision-making of Thai elderly passengers affecting intention to repurchase: a case study in Khon Kaen international airport which have objectives are (1) to study relationship between components of airport safety management that influencing service decision-making of Thai elderly passengers. (2) to study relationship between service decision-making that influencing intention to repurchase of Thai elderly passengers. The quantitative research methodology was used for this study. The quantitative data were collected, using questionnaires as a research tool from 400 Thai elderly passengers. The data were analyzed by using descriptive statistics included frequency, percentage, mean and standard deviation and the inferential statistics which were the correlation of Pearson bivariate correlation and multiple regression analysis with stepwise

¹ Lecturer. Program of Tourism and Hospitality Industry, Siam University

² Lecturer. Program of International Tourism and Hospitality Management, International College of Rajamangala University of Technology Krungthep



method to find components of airport safety management that influencing service Decision-Making of Thai elderly Passengers and Service Decision-Making that influencing intention to repurchase of Thai elderly Passengers. The results revealed that, components of airport safety management positively with service decision-making affecting decision to choose service in airport which most influence factor was safety in technology, safety in physical, safety in process, and safety in personnel. The relationship was significantly related to Thai elderly passenger decision-making. In additional, service decision-making positively with intention to repurchase of Thai elderly passenger with Khon Kaen international airport.

Keywords: Components of Airport Safety Management; Service Decision-Making; Intention to Repurchase; Thai elderly Passengers.



การจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย: กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติขอนแก่น

นันทวัชร ชีอตรง ¹

ภัทรวิทย์ รังสิมานพ ²

วันรับบทความ: 01/07/2566, วันแก้ไขบทความ: 15/05/2567, วันตอบรับบทความ: 01/06/2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นในการศึกษาเรื่องการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย: กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจในการใช้บริการที่มีต่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) เป็นการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากผู้โดยสารสูงอายุที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติขอนแก่น จำนวน 400 คน ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาอิทธิพลว่าองค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานใดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย และความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติขอนแก่นกับการตั้งใจกลับมาใช้

¹ อาจารย์ประจำสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม กรุงเทพฯ

² อาจารย์ประจำวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กรุงเทพฯ



บริการซ้ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย สำหรับผลการศึกษานี้ พบว่า องค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานทั้ง 4 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย โดยด้านความปลอดภัยทางเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย รองลงมาคือ ความปลอดภัยทางกายภาพ ความปลอดภัยทางกระบวนการและความปลอดภัยทางบุคลากรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญกับการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย ตามลำดับ นอกจากนี้การตัดสินใจในการใช้บริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: องค์ประกอบการจัดการความปลอดภัย การตัดสินใจในการใช้บริการ การตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสารสูงอายุ



บทนำ

การขยายตัวของธุรกิจการบินอย่างรวดเร็ว เป็นผลมาจากการขยายตัวของสายการบินต้นทุนต่ำ ส่งผลให้หลายประเทศมีการขยายท่าอากาศยานเพื่อรองรับธุรกิจการบิน ประกอบกับในยุคโลกาภิวัตน์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงลักษณะ รูปแบบของอาชญากรรมที่อาจทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น สำหรับประเทศไทยรัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการขนส่งทางอากาศที่สมบูรณ์แบบในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Hub) และเปิดโอกาสให้ประเทศใช้ระบบการค้าแบบเสรี นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์อันดีและแน่นแฟ้นกับกับประเทศสหรัฐอเมริกา ที่เป็นเป้าหมายของผู้ก่อการร้าย อาจทำให้ประเทศไทยมีความเสี่ยงต่อการเผชิญหน้ากับวิกฤตการณ์การก่อการร้าย ดังนั้น ระบบรักษาความปลอดภัยจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการท่าอากาศยาน

ระบบรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยาน เป็น 1 ใน 7 ยุทธศาสตร์หลักที่สำคัญในการดำเนินการท่าอากาศยาน ซึ่งในสถานการณ์วิกฤตหรือฉุกเฉินนั้น การรักษาความปลอดภัยจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งและเป็นส่วนสำคัญที่จะการอำนวยความสะดวก ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและไม่ก่อให้เกิดความวุ่นวาย รวมถึงทำให้การดำเนินการเป็นไปด้วยปลอดภัยเพื่อที่จะทำให้สถานการณ์กลับเข้าสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็วที่สุด

ตามรายงานของศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2561) พบว่า ภายในปี 2567 หรืออีก 6 ปีข้างหน้า ไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ หรือมีผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 14.0 ของประชากรทั้งหมด สัญญาณ ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้สูงอายุจะกลายมาเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีบทบาทสำคัญต่อภาคธุรกิจสินค้าและบริการต่างๆ รวมถึงการใช้บริการสายการบินเพิ่มมากขึ้น Poowapatchaiyakit, W. (2018) เนื่องจากผู้สูงอายุบางส่วนมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น สามารถดูแลสุขภาพของตนเองให้แข็งแรงแม้จะมีอายุมากขึ้น มีความกระตือรือร้นในการใช้ชีวิตและมีความสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อต้องการพัฒนาตนเอง อีกทั้งในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีสถานภาพทางการเงินมั่นคง มักจะใช้สิ่งของหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และชอบการเดินทางท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนั้นจะมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไป คือ เน้นการท่องเที่ยวและบริการที่มีคุณภาพดี ให้ความสำคัญ กับความพึงพอใจเป็นหลัก ในขณะเดียวกันยังให้ความสำคัญด้านความปลอดภัย ความมั่นใจด้านบริการ ดังนั้น การส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จึงมีแนวโน้มของการเติบโตทางการตลาดที่มีศักยภาพมากขึ้น



จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยไว้อย่างชัดเจน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ตระหนักถึงการศึกษาว่าการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยมากน้อยเพียงใด เพื่อก่อให้เกิดการจัดการระบบรักษาความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยในการพิจารณาและวางแผนปรับปรุงและพัฒนาระบบความปลอดภัยให้มีความเหมาะสม และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการท่าอากาศยานโดยเฉพาะผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจในการใช้บริการที่มีต่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน (H1) องค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย

สมมติฐาน (H2) การตัดสินใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติขอนแก่นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย

ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย โดยมีขอบเขตการศึกษาวิจัย ดังนี้



1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจประกอบของการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยาน และการใช้บริการของผู้โดยสาร เพื่อนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานและการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติขอนแก่น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บริเวณทั้งภายในและภายนอกของท่าอากาศยานนานาชาติขอนแก่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง การจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย: กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติขอนแก่น จะเป็นประโยชน์ในด้านนโยบาย ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการและประโยชน์ทางด้านการวิชาการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านนโยบาย

1.1 ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นประโยชน์กับหน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐและภาคเอกชน การท่าอากาศยาน กรมการบินพลเรือน รวมถึงบริษัทสายการบินต่างๆ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการบริหารจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยาน รวมถึงพัฒนาความปลอดภัยในธุรกิจสายการบินเพื่อเพิ่มศักยภาพและความเชื่อมั่นให้กับประเทศมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการบริหารจัดการ

2.1 ผู้วิจัยคาดหวังว่าจะผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานให้มีความเหมาะสมกับผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย โดยจากผลการศึกษานอกจากจะทำให้ทราบถึงการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานและการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยแล้ว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นฐานข้อมูลและองค์ความรู้ใหม่หรือต่อยอดเพื่อพัฒนาความปลอดภัยของท่าอากาศยานให้มีความมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



2.2 ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายต่างๆในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาท่าอากาศยานให้มีความปลอดภัยมากที่สุด เพื่อให้ผู้โดยสารสูงอายุได้รับความปลอดภัยและความพึงพอใจสูงสุด

3. ด้านวิชาการ

3.1 ผลจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถใช้เป็นหลักฐานในทางวิชาการและเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ในเรื่องการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารผู้สูงอายุชาวไทย

3.2 ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับผู้วิจัย นักวิชาการศึกษาหรือผู้ที่สนใจในอนาคตเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการวิจัยขั้นต่อไป และนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปทำการวิจัยซ้ำเพื่อพิสูจน์ความสามารถในการบริหารจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานให้มีความเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

การทบทวนวรรณกรรม

จากงานวิจัย การจัดการความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานที่มีต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย: กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติขอนแก่น ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการตัดสินใจ

ทฤษฎีการตัดสินใจ เป็นทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางที่จะช่วยให้ผู้ตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุดอย่างมีหลักการ โดยการตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง ขั้นตอนในการเลือกใช้บริการหรือทำอะไรอย่างใดอย่างหนึ่งจากทางเลือกที่มีอยู่หลากหลายและแต่ละทางให้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องตัดสินใจเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งเสมอ โดยสามารถเลือกใช้บริการหรือสินค้าตามข้อมูลและข้อจำกัดของบริการหรือสินค้านั้นๆ ซึ่งการตัดสินใจนับเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญและเป็นความรู้สึคนึกคิดของผู้ใช้บริการ (Bazerman, 1998)

กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ การรับรู้ปัญหา (Problem recognition) เมื่อทราบถึงปัญหาแล้วจากนั้นทำการการค้นหาข้อมูล (Information search) และการประเมินทางเลือก



(Evaluation of alternatives) ที่เหมาะสม แล้วเกิดการ ตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) รวมถึงเกิดพฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post - purchase behavior) ซึ่งแสดงรายละเอียดดังภาพ ต่อไปนี้



ภาพที่ 1 โมเดล 5 ขั้นตอน ในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

ที่มา : (Taherdoost, & Madanchian, 2023).

จากภาพที่ 1 สามารถสรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ได้เป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับรู้ปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการจะคำนึงถึงถึงความต้องการ จากสิ่งที่ตนเองไม่มีและจะมองหาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาข้อมูล ผู้ใช้บริการจะหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการให้เยอะที่สุด เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินทางเลือก ผู้ใช้บริการจะนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้ มาทำการเปรียบเทียบเพื่อหาทางเลือกที่ดีและเหมาะสมกับตนเองที่สุด

ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจซื้อ เป็นการตัดสินใจ ทำการซื้อจริง ซึ่งผู้ซื้อต้องทำการคิดและตัดสินใจเลือกสินค้าหรือบริการ ยี่ห้อสินค้า รวมไปถึงปริมาณการเลือกซื้อ

ขั้นตอนที่ 5 พฤติกรรมภายหลังการซื้อ ผู้ซื้ออาจมีพฤติกรรมในการตอบสนอง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจากการซื้อ การใช้บริการที่ต่างกัน คือ หากใช้แล้วเกิดความพึงพอใจก็จะทำให้เกิดการซื้อหรือใช้บริการซ้ำและอาจกลายเป็นลูกค้าที่มีความภักดีได้ และหากพอใจก็จะเลิกใช้ หรืออาจเรียกร้องให้ผู้ขายรับผิดชอบ



แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยาน

ความปลอดภัยเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ตั้งแต่ตื่นนอนจนกระทั่งสิ้นสุดวัน รวมถึงการเดินทางเพื่อปฏิบัติงานหรือเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งสิ่งที่ทุกคนต้องการได้รับคือ ความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น ความปลอดภัย จึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกเสมอ โดยการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานนั้น ส่วนที่สำคัญที่สุดก็คือ จะทำอย่างไรเพื่อให้ท่าอากาศยานมีความปลอดภัยมากที่สุดโดยปราศจากอุปสรรคอันจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานในท่าอากาศยาน เช่น การเข้าออกของเครื่องบินล่าช้า นอกจากเครื่องบินเกิดข้อผิดพลาดหรือเกิดจากภัยธรรมชาติ เช่น พายุฝนหิมะ เป็นต้น นอกจากนั้น ยังรวมไปถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยาน ซึ่งความปลอดภัยในท่าอากาศยานเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญเพื่อปกป้องผู้โดยสาร พนักงานและเครื่องบินจากภัยคุกคามต่าง ๆ เพื่อสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ รวมถึงพนักงานในท่าอากาศยาน ด้านความปลอดภัยและการดำเนินงานที่ราบรื่น ไม่ติดขัด โดยส่วนประกอบหลักของการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้ (Ploch & Zihla, 2016)

1.ความปลอดภัยทางกายภาพ

1.1 ความปลอดภัยรอบท่าอากาศยาน ซึ่งรวมถึงรั้ว กำแพง สิ่งกีดขวาง และประตูรักษาความปลอดภัยที่ป้องกันการเข้าถึงสนามบินโดยไม่ได้รับอนุญาต กล้องวงจรปิด เครื่องตรวจจับการเคลื่อนไหวและการตรวจความเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

1.2 จุดควบคุมการเข้าถึงท่าอากาศยาน หมายถึง จุดตรวจสอบที่ตั้งอยู่ที่จุดเข้าออกต่าง ๆ ของท่าอากาศยาน เช่น ทางเข้าออกของยานพาหนะ ทางเข้าออกอาคารผู้โดยสาร และทางเข้าออกของพนักงาน บริเวณจุดดังกล่าวนี้จะมีการตรวจสอบบัตรประจำตัวและบัตรอนุญาตเพื่อให้แน่ใจว่าเฉพาะบุคคลที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่สามารถเข้าสู่พื้นที่ต่าง ๆ ได้

1.3 ความปลอดภัยในอาคารผู้โดยสาร ภายในอาคารผู้โดยสาร มีการกำหนดเขตความปลอดภัยพิเศษ รวมถึงพื้นที่หวงห้ามที่อนุญาตให้เฉพาะบุคลากรที่ได้รับอนุญาตเข้าเท่านั้น จะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและระบบเฝ้าระวังตรวจสอบพื้นที่เหล่านี้ตลอดเวลาเพื่อป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาตจากบุคคลต้องห้ามหรือน่าสงสัย



2. ความปลอดภัยทางบุคลากร

2.1 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ทั้งภายในและภายนอกท่าอากาศยาน และเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย โดยมีหน้าที่ในการเฝ้าระวังเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุอันตรายต่อท่าอากาศยาน รวมถึงการตรวจสอบ การเฝ้าระวังผู้โดยสาร การตรวจสอบความปลอดภัยของห้องโดยสาร เจ้าหน้าที่จะต้องผ่านการอบรมจนเป็นผู้เชี่ยวชาญ สามารถใช้เครื่องมือหรือรู้จักเทคนิคการใช้งานของอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจจับโลหะ เครื่องเอ็กซเรย์ เครื่องตรวจร่องรอยสารวัตถุระเบิด การตรวจค้นร่างกายด้วยมือ และการควบคุมการเข้าออกพื้นที่ควบคุมและเขตหวงห้าม

2.2 เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ทำหน้าที่ตรวจบุคคลและพาหนะที่เดินทางเข้าออกในประเทศ พร้อมทั้งตรวจสอบคนต่างด้าวที่อาจเข้าเมืองมาอย่างผิดกฎหมาย

2.3 เจ้าหน้าที่ตรวจสัมภาระ ทำหน้าที่ในการตรวจค้นบุคคลและสัมภาระที่ผู้โดยสารนำติดตัวเข้ามาภายในท่าอากาศยาน เพื่อค้นหาอาวุธ วัตถุอันตรายหรือวัตถุต้องห้าม เพื่อป้องกันมิให้อาวุธหรือวัตถุอันตรายอื่นๆที่ผิดกฎหมายถูกนำขึ้นไปบนอากาศยาน ไม่ว่าจะเป็นการพกพาโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือการซุกซ่อนหรือนำไปโดยวิธีอื่นใดก็ตาม เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยต่อกิจการการบินเป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการปฏิบัติตามมาตรการเรื่องของเหลว เจล สเปรย์ แอลกอฮอล์หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน (Liquids, Aerosols and Gels : LAGs)

3. ความปลอดภัยทางเทคโนโลยี

3.1 อุปกรณ์การตรวจค้น รวมถึงเครื่องเอ็กซเรย์ เครื่องตรวจจับโลหะ เครื่องสแกนร่างกาย และระบบตรวจจับวัตถุระเบิดที่ใช้ในการตรวจค้นผู้โดยสาร กระเป๋าถือขึ้นเครื่อง และสัมภาระโหลดเพื่อค้นหาวัตถุต้องห้ามและภัยคุกคาม

3.2 ระบบเฝ้าระวัง กล้องความละเอียดสูง เครื่องตรวจจับการเคลื่อนไหว และอุปกรณ์การตรวจสอบอื่น ๆ ถูกนำไปใช้ทั่วสนามบินเพื่อการเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่องและบันทึกกิจกรรมที่น่าสงสัย ระบบเหล่านี้มีความสำคัญในการตรวจสอบแบบเรียลไทม์และการสอบสวนหลังเกิดเหตุ

4. ความปลอดภัยทางกระบวนการ

4.1 การตรวจค้นผู้โดยสาร ผู้โดยสารทุกคนจะต้องผ่านการตรวจค้นเพื่อความปลอดภัย ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบหาวัตถุต้องห้ามและการยืนยันว่าไม่มีการนำสารอันตรายขึ้นเครื่อง



4.2 การตรวจค้นสัมภาระ ทั้งสัมภาระถือขึ้นเครื่องและสัมภาระโหลดต้องผ่านกระบวนการตรวจค้นอย่างเข้มงวดเพื่อตรวจจับและนำวัตถุต้องห้ามออก รวมถึงวัตถุระเบิด อาวุธอันตราย

4.3 การตรวจสอบผู้โดยสาร สามารถตรวจสอบได้จาก ระบบข้อมูลผู้โดยสารล่วงหน้า (API) และระบบบันทึกชื่อผู้โดยสาร (PNR: Passenger Name Record) ถูกใช้ในการตรวจสอบผู้โดยสารก่อนที่จะขึ้นเครื่อง ระบบเหล่านี้ช่วยระบุบุคคลที่อาจเป็นภัยอันตรายได้

4.4 ขั้นตอนการควบคุมการเข้าถึง มีขั้นตอนที่เข้มงวดในการควบคุมการเข้าถึงพื้นที่หวงห้ามเพื่อป้องกันบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้าสู่พื้นที่เขตหวงห้ามภายในสนามบิน ซึ่งรวมถึงการใช้บัตรผ่าน บัตรประจำตัวอิเล็กทรอนิกส์และการตรวจสอบด้วยการสแกนลายนิ้วมือหรือการสแกนใบหน้า

4.5 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนามบินต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบความปลอดภัยทางการบินทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ เช่น กฎขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และหน่วยงานกำกับดูแลระดับชาติ

4.6 แผนตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน มีการจัดเตรียมแผนการที่มีความละเอียดสำหรับการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น การละเมิดความปลอดภัย การคุกคามจากการก่อการร้ายและภัยพิบัติทางธรรมชาติ ซึ่งรวมถึงแผนการอพยพ กลยุทธ์การสื่อสารและการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายและบริการฉุกเฉินบริเวณใกล้เคียง

แนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการซ้ำ

Tosun, et al. (2015) ได้ให้ความหมายของการตั้งใจใช้บริการซ้ำไว้ว่า เป็นการตัดสินใจของบุคคลที่ต้องการกลับมาซื้อหรือใช้บริการซ้ำ ณ สถานบริการที่เคยใช้บริการมาก่อน โดยผู้บริโภคมีความตั้งใจในการมีส่วนร่วมกิจกรรมในสถานบริการนั้นๆ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การบอกต่อแบบปากต่อปากในด้านที่ดีหรือเชิงบวก รวมไปถึงมีการวางแผนที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง ในขณะเดียวกันยังคำนึงถึงการให้ผู้ให้บริการลดค่าบริการหรือมีโปรโมชั่นพิเศษมากขึ้น โดยความตั้งใจใช้บริการซ้ำสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมของผู้บริโภคภายหลังการเข้ารับบริการนั้น ๆ

นอกจาก วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) ได้อธิบายกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้บริการหรือซื้อสินค้าซ้ำที่ว่า ความตั้งใจใช้บริการหรือซื้อสินค้าซ้ำของผู้บริโภคนั้นประกอบด้วย 5 มิติที่มีความสำคัญ ดังนี้



1) การตระหนักรู้ถึงปัญหาและยอมรับความต้องการของตนเอง หมายถึง การที่ผู้บริโภครับรู้ถึงความต้องการที่อยากจะซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการนั้น ๆ ซึ่งโดยส่วนมากจะถูกกระตุ้นโดยปัจจัยภายใน เช่น อารมณ์ ความหิว ความกระหาย หรือแรงกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น สื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ หรือการเล่าต่อกันมา ส่งผลทำให้สมองเปลี่ยนสิ่งเร้าเป็นความต้องการ

2) การแสวงหาข้อมูล หมายถึง กระบวนการสืบค้นหรือรวบรวมข้อมูลของผู้บริโภค เช่น คุณสมบัติ ลักษณะหรือสถานที่จัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ภายหลังจากการรู้ถึงความต้องการหรือความปรารถนาในตัวเอง โดยมีข้อมูลจากบุคคลใกล้ชิด เช่น ครอบครัว เพื่อน มีผลต่อผู้บริโภคมากที่สุด รองลงมา คือ โฆษณา พนักงานขายและใช้จริง

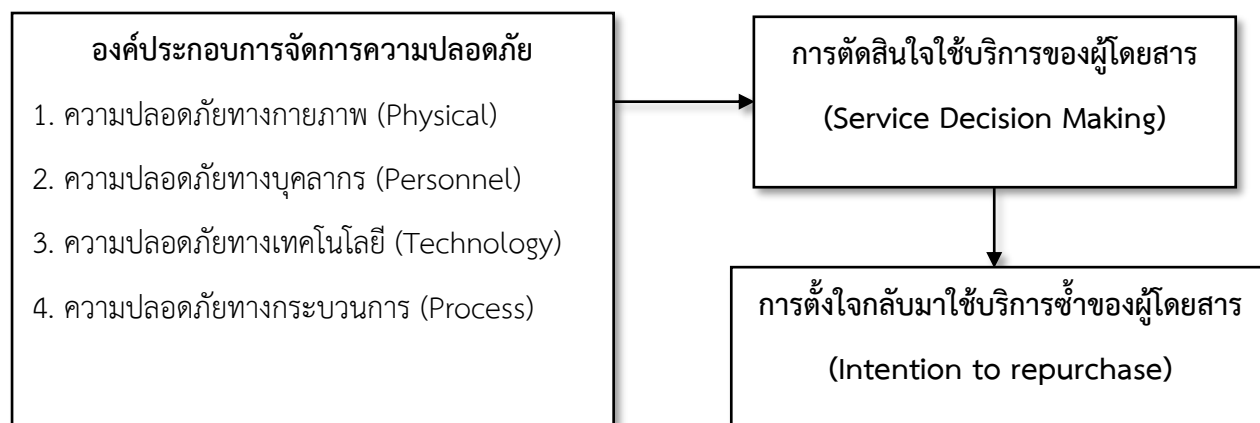
3) การตัดสินใจซื้อ หมายถึง กระบวนการตัดสินใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ ที่ตรงกับความต้องการตามผ่านการพิจารณาของตนเองแล้ว โดยสิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ประกอบไปด้วย ราคา คุณลักษณะ ข้อมูล ระบบการจ่ายเงิน ความเสี่ยงและสถานที่ อย่างไรก็ตามอาจมีสิ่งภายนอกมากระทบ ซึ่งอาจนำไปสู่การเปลี่ยนการตัดสินใจซื้อ เช่น ความเห็นจากคนรอบข้าง เป็นต้น

4) พฤติกรรมการบอกต่อ คือ การที่ผู้บริโภคพูดถึงแต่เรื่องที่ดีในเชิงบวกเกี่ยวกับสถานที่หรือผู้ให้บริการ รวมถึงมีการแนะนำบอกต่อ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้อื่นเกิดความสนใจและมาใช้บริการ

5) พฤติกรรมหลังจากการตัดสินใจซื้อ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการไปเรียบร้อยแล้ว โดยผู้บริโภคจะทบทวนความพึงพอใจของตนเอง โดยการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ หากผู้บริโภคประเมินแล้วว่าคุณค่าที่ได้รับมากกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดความพึงพอใจและแสดงพฤติกรรมกลับมาซื้อซ้ำอีกครั้ง



กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ ผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติขอนแก่น ทั้งนี้ เนื่องจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างยังไม่คงที่ ผู้วิจัยจึงโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างของคอคแรน (Cochran, 1977) แบบกรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากร ซึ่งกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% และ ค่าความผิดพลาดได้ไม่เกิน 5% หรือ 0.5 ผลการคำนวณอยู่ที่ 384 คน และ เพื่อให้เกิดความแม่นยำผู้วิจัยจึงทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างที่ 400 คน

2. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีคำถามแบบเลือกตอบ มาตราวัดตัวแปรมาตรฐาน แบบ Rating Scale ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1. ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List) 2. ข้อคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดการความปลอดภัยของท่าอากาศยาน ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมิน ค่า 5 ระดับ



(Rating Scale) 3. ข้อคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสาร ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมิน ค่า 5 ระดับ (Rating Scale) 4. ข้อคำถามเกี่ยวกับการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสาร ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมิน ค่า 5 ระดับ (Rating Scale) และ 5. ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของตนเองอย่างมีอิสระ

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา และการใช้ภาษาเพื่อให้แบบสอบถามถูกต้องแม่นยำ อ่านเข้าใจได้ชัดเจน จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ และเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป เพื่อนำไปเป็นแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด จากนั้นนำผลที่ได้มาทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งผลออกมาเป็นค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงอยู่ที่ 0.75

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) เพื่อใช้ในการพรรณนาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรสองตัวแปรและใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน หรือ Multiple Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยของท่าอากาศยานใดบ้างที่จะก่อให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสาร และการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารที่ก่อให้เกิดการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสาร

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.25 มากกว่าเพศหญิง มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ซึ่งมีอายุระหว่าง 60-65 ปีมากที่สุด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ



48.75 รองลงมามีอายุระหว่าง 66-70 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 ที่เหลือมีอายุระหว่าง 71-75 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามมาด้วยอายุระหว่าง 76-80 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 มีสัดส่วนที่น้อยลงตามลำดับ โดยด้านการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44 และมีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และพบว่ามีผู้ศึกษาระดับปริญญาเอกมีเพียงจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 รวมถึงด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นผู้มีรายได้มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาเป็นผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-35,000 บาท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 และตามมาด้วยผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001-30,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ที่เหลือเป็นผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 มีจำนวนน้อยที่สุด

2. ข้อมูลผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานกับการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้ เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานกับการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย และวิเคราะห์ผลตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน (H1) องค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย

โดยการวิจัยครั้งนี้ทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ คือ องค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยาน ประกอบด้วย 4 ตัวแปรย่อยได้แก่ 1. ความปลอดภัยทางกายภาพ 2. ความปลอดภัยทางบุคลากร 3. ความปลอดภัยทางเทคโนโลยี และ 4. ความปลอดภัยทางกระบวนการ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1: ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานกับการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย

องค์ประกอบจัดการความปลอดภัย	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับการตัดสินใจใช้บริการ
1.ความปลอดภัยทางกายภาพ	r p	.546** .000
2.ความปลอดภัยทางบุคลากร	r p	.486** .000
3.ความปลอดภัยทางเทคโนโลยี	r p	.646** .000
4.ความปลอดภัยทางกระบวนการ	r p	.520** .000

หมายเหตุ ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย โดยองค์ประกอบความปลอดภัยทางเทคโนโลยีมีระดับความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยสูงที่สุดคือร้อยละ 65 รองลงมาคือองค์ประกอบความปลอดภัยทางกายภาพ ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยอยู่ที่ร้อยละ 55 นอกจากนั้น องค์ประกอบความปลอดภัยทางกระบวนการมีระดับความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยอยู่ที่ร้อยละ 52 ในขณะที่องค์ประกอบความปลอดภัยทางบุคลากรมีระดับความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยอยู่ที่ร้อยละ 49 มีระดับความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยต่ำที่สุด

ข้อมูลผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method)

การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้เพื่อศึกษาหาว่าอิทธิพลระหว่างองค์ประกอบจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานกับการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยและวิเคราะห์ผลตามสมมติฐาน ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 : ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรองค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย

องค์ประกอบ การจัดการความปลอดภัย	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig.	R ²
	B	Std.error	Beta (β)			
1. ความปลอดภัยทางกายภาพ	.194	.040	.259	4.786	.000	.586
2. ความปลอดภัยทางบุคลากร	.127	.036	1.97	3.652	.000	
3. ความปลอดภัยทางเทคโนโลยี	.243	.044	.298	5.785	.000	
4. ความปลอดภัยทางกระบวนการ	.182	.034	.227	4.343	.000	

หมายเหตุ: Dependent Variable: Tourist Satisfaction, F =42.004 , Durbin-Watson = 1.768

จากตารางที่ 2 ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) องค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .586 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยได้ปานกลางร้อยละ 59 โดยถ้านำมาแยกตามแต่ละตัวแปรแล้วนั้น จะพบว่าทั้ง 4 องค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางเทคโนโลยี ความปลอดภัยทางกายภาพ ความปลอดภัยทางกระบวนการ และความปลอดภัยทางบุคลากร โดยความปลอดภัยทางเทคโนโลยี มีอิทธิพลทางบวกสูงสุด กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของความปลอดภัยทางเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้การตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยเพิ่มขึ้น .298 หน่วย หรือประมาณร้อยละ 30 ($\beta = .298$, $t = 5.785$, $p < 0.001$) ส่วนที่มีอิทธิพลทางบวกรองลงมา คือ ความปลอดภัยทางกายภาพ กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของความปลอดภัยทางกายภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้การตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยเพิ่มขึ้น .259 หน่วย หรือ ประมาณร้อยละ 26 ($\beta = .259$,



$t=4.786$, $p<0.001$) รวมถึงความปลอดภัยทางกระบวนการก็เช่นกันที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของความปลอดภัยทางกระบวนการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้การตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยเพิ่มขึ้น .227 หน่วย หรือประมาณร้อยละ 23 ($\beta=.227$, $t=4.343$, $p<0.001$) และความปลอดภัยทางบุคลากรมีอิทธิพลน้อยที่สุดกับการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยโดยถ้าหากหน่วยของความปลอดภัยทางบุคลากรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้การตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยเพิ่มขึ้น .197 หน่วย หรือประมาณร้อยละ 20 ($\beta=.197$, $t=3.652$, $p<0.001$) และมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.768 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงถึงค่าความคาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกัน

โดยสรุปแล้ว จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ว่า “เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย” นั้น พบว่า ตัวแปรอิสระหรือองค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางเทคโนโลยี ความปลอดภัยทางกายภาพ ความปลอดภัยทางกระบวนการ และความปลอดภัยทางบุคลากร

สมมติฐาน (H2) การตัดสินใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติขอนแก่นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย

โดยการวิจัยครั้งนี้ทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ คือ การตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจในการใช้บริการต่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย

ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ
การตัดสินใจในการใช้บริการ	r	.765**
	p	.000

หมายเหตุ **Correlation is Significant at the 0.01 Level (2-tailed)



จากตารางที่ 3 การตัดสินใจในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ ของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย โดยพบว่าการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย มีระดับความสัมพันธ์กับการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ที่ ร้อยละ 77

ข้อมูลผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method)

การนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้เพื่อศึกษาหาว่าอิทธิพลระหว่างการตัดสินใจในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย และวิเคราะห์ผลตามสมมติฐานดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรการตัดสินใจในการใช้บริการต่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized		standardized	t	Sig.	R ²
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std.error	Beta (β)			
การตัดสินใจในการใช้บริการ	.798	.048	.642	14.463	.000	.556

หมายเหตุ: Dependent Variable: Intention to Revisit, F =228.175, Durbin-Watson = 1.721

จากตารางที่ 4 ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis with Stepwise Method) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) การตัดสินใจในการใช้บริการต่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .556 แสดงให้เห็นว่า การตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย มีอิทธิพลทางบวกต่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำได้ปานกลางร้อยละ 57 โดยพบว่าการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยมีอิทธิพลทางบวกต่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) กล่าวคือ เมื่อจำนวนหน่วยของการตัดสินใจในการใช้บริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้การตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้น .642 หน่วย หรือประมาณร้อยละ 64 ($\beta = .642$, $t = 14.463$, $p < 0.001$) และมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.721 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงถึงค่าความคาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกัน



โดยสรุปแล้ว จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ว่า “เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจในการใช้บริการที่มีต่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย” นั้น พบว่า ตัวแปรอิสระหรือการตัดสินใจในการใช้บริการมีอิทธิพลต่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย: กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติขอนแก่น สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย

ผลการวิเคราะห์พบว่า องค์ประกอบการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย โดยองค์ประกอบความปลอดภัยทางเทคโนโลยีมีระดับความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยสูงสุด รองลงมาคือ องค์ประกอบความปลอดภัยทางกายภาพ องค์ประกอบความปลอดภัยทางกระบวนการ และองค์ประกอบความปลอดภัยทางบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Seetanah et al. (2018) พบว่า การใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยรวมถึงการฝึกอบรมบุคลากรที่คอยให้บริการภายในท่าอากาศยานจะส่งผลดีต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว รวมถึงโอกาสในการใช้บริการซ้ำอีกครั้ง นอกจากนี้ยังมีเนื้อหาบางส่วนแตกต่างจากผลการศึกษาของ Monoz et al. (2016) ซึ่งพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่เดินทางด้วยสายการบินมักให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภายในสนามบินเป็นอันดับต้นๆ เนื่องจากเป็นบุคคลที่ต้องมีการพบปะพูดคุยกับผู้โดยสาร รวมถึงการตรวจตราความเรียบร้อยของผู้โดยสารระหว่างเข้าออกสนามบิน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจในการใช้บริการที่มีต่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย

ผลการวิเคราะห์พบว่า การตัดสินใจในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย โดยพบว่าการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยมีอิทธิพลทางบวกต่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Saleem (2017) ลักษณะทางกายภาพ การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการภาคพื้นดิน รวมถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ส่งผลทำให้



ผู้โดยสารเกิดการตัดสินใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chilembwe (2014) พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการจัดการของสนามบิน การสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางด้านกระบวนการแก้ไขปัญหา การฝึกอบรมบุคลากร รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัย ส่งผลทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจและเกิดการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยมีการบอกต่อแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของสนามบินได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการความปลอดภัยในท่าอากาศยานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย โดยเป็นการศึกษาเฉพาะฝั่งผู้โดยสารสูงอายุชาวไทยหรือฝั่งอุปสงค์ (Demand) แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) ได้แก่ การท่าอากาศยานไทย พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน พนักงานรักษาความปลอดภัย พนักงานตรวจค้นสัมภาระ เป็นต้น เพื่อให้ได้มาซึ่งชุดข้อมูลที่มีความแม่นยำและมีประสิทธิภาพในการจัดการด้านความปลอดภัยในท่าอากาศยานเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจให้แก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- Bazerman, M. (1998). *Judgement in Managerial Decision Making*, New York, John Wiley.
- Taherdoost, H., & Madanchian, M. (2023). Decision Making: Models, Processes, Techniques. *Cloud Computing and Data Science*. 5(1), 1-14.
- Ploch, J., & Zihla, Z. (2016). Security and Hindrance at Airports. *Journal of Security and Sustainability Issues*. 5(4), 481-488
- Tosun, C., Dedeoğlu, B. B., & Fyall, A. (2015). Destination service quality, affective image and revisit intention: The moderating role of past experience. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4(4), 222-234.



- Saha, G. C., & Theingi. (2009). Service Quality, Satisfaction, and Behavioral Intentions: A study of Low-cost Airline Carriers in Thailand. *Managing Service Quality*, 19(3), 350-372
- Poowapatchaiyakit, W. (2018). *Service Quality Factors Affecting Satisfaction of Thai Customers at Suvarnabhumi International Airport*. Graduate School, Bangkok University
- Seetanah, B., Teeroovengadum, V. & Nunkoo, R. (2018). Destination Satisfaction and Revisit Intention of Tourists: Does the Quality of Airport Services Matter?. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 2020(44), 134-148
- Monuz, C., Cordoba, J. & Sarmiento, I. (2016). Airport Choice Model in Multiple Region. *Journal of Airline and Airport Management*, 7(1), 1-12
- Chilembwe, J.M. (2014). Evaluation of Service Quality, Value and Satisfaction of Air Transportation in Malawi: Case study of Malawi. *International Journal of Social Sciences and Entrepreneurship*, 1(11), 236-266
- Saleem, M. (2017). Impact of service quality and trust on repurchase intentions –the case of Pakistan airline industry. *Journal of Marketing and Logistics*.29(5), 1136-1159.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd ed. New York: John Wiley & Sons.

