

ความต้องการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ

THE NEEDS OF USING INFORMATION BY INTERNATIONAL AIRLINE PASSENGERS

สุดสวาท จิตรสุภา¹, พาริดา พรหมบุตร¹ และศศินันท์ เศรษฐวัฒน์บดี^{2*}
Sudsawat Jitsupa¹, Parida Brahmaputra¹ and Sasinan Setthawatbodee^{2*}

Received : 21 February 2021

Revised : 23 March 2021

Accepted : 26 March 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ 2) เปรียบเทียบความต้องการใช้ และปัญหา การใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน และ 3) หาข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสารสนเทศให้กับผู้โดยสารของสายการบินระหว่างประเทศ ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินระหว่างประเทศที่สนามบินสุวรรณภูมิในช่วงเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2562 จำนวน 400 คน จากการคำนวณ หาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยการสุ่มหาตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบแบบเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศมีความต้องการใช้สารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.66) มีความต้องการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามในการนำเข้าประเทศปลายทางอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 1.42) ปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 0.68) ปัญหาการใช้สารสนเทศที่เกี่ยวกับการขึ้นเครื่องบินอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$, S.D. = 1.06) เมื่อเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับลักษณะการเดินทางพบว่า มีปัญหาการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การใช้สารสนเทศ สายการบินระหว่างประเทศ ผู้โดยสารสายการบิน

¹มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

²มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

¹Rajamagala University of Technology Thanyaburi

²Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage, Pathum Thani

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน E-mail: sasinan@vru.ac.th

ABSTRACT

The research is a survey research. The purposes of this research were: 1) to study the needs of using Information and information usage problems of international airline passengers, 2) to compare the needs and information usage problems of international airline passengers in different status and 3) to find recommendations on the operations of providing Information services to international airline passengers. The samples used in this study was 400 international airline passengers at Suvarnabhumi Airport in the period from October - December 2019. The size of the samples was determined by using the calculation formula of Taro Yamane at the 95% confidence level and the error of 5%. The tool used to collect data was a set of questionnaires. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation, independent t-test and F-test

The results showed that international airline passengers demand Information was in overall at a high level ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.66). The needs of using information on prohibited items in the destination country was at a high level ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 1.42). Information usage problems of international airline passengers in overall was at a low level ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 0.68). Information usage problem about on boarding aircraft was at a moderate level ($\bar{X} = 2.68$, S.D. = 1.06) The comparison of the needs of using information and information usage problems among passengers with different personal factors was found to be not difference excepting for personal factors related to travel characteristics, there was a statistically significant difference in information usage problems at the .05

Keywords: The Needs of using Information, International Airline, Airline Passengers

บทนำ

การโดยสารเครื่องบินเป็นวิธีการเดินทางที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบันเพราะสะดวก รวดเร็ว และมีราคาไม่แพงเหมือนในอดีต จึงทำให้อุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยจะเห็นได้จากการเพิ่มเส้นทางการบิน การเพิ่มเที่ยวการบินเป็นจำนวนมาก (มนสิณี เลิศคชสีห์, 2558) ซึ่งส่งผลให้มีการแข่งขันด้านราคาที่สูงขึ้นเรื่อยๆ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านค่าเงินบาทแข็งค่า เมื่อเทียบกับค่าเงินของประเทศจุดหมายปลายทาง จึงทำให้ค่าใช้จ่ายถูกลง ประกอบกับองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศต่าง ๆ ได้มีการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยว ทำให้มีจุดหมายปลายทางท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ รวมทั้งธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ มีการเปิดให้บริการเต็มรูปแบบมีการขยายเส้นทางการบินและเพิ่มจำนวนเที่ยวบินในเส้นทางเดิมให้มีจำนวนมากขึ้น (ทศพล แบลเวิร์ด, 2562) จึงทำให้คนไทยเดินทางไปต่างประเทศมากขึ้น จากการสำรวจปริมาณการเดินทางของคนไทยเพื่อไปท่องเที่ยวต่างประเทศพบว่า มีการเดินทางมากเป็นพิเศษ

โดยเฉพาะช่วงปลายปี คือ เดือนตุลาคม-เดือนธันวาคม ของทุกปี (สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, 2562) อาจจะเป็นเพราะช่วงเวลาดังกล่าว มีวันหยุดราชการหลายวันต่อเนื่อง รวมถึงการปิดภาคการศึกษาของบุตรหลาน และโปรโมชั่นลดราคาต่าง ๆ ของธุรกิจสายการบินจึงทำราคาต่ำโดยสารอุทกกลง นอกจากนี้ยังมีกลุ่มธุรกิจนำเที่ยวมีการแข่งขันกันสูงทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ด้านราคามาเป็นตัวกระตุ้นเพื่อลดราคาทัวร์ในการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ (บุษยพรรณ วัชรนาค, 2562) เมื่อมีการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายจะพบว่าการเดินทางไปประเทศ สิงคโปร์ ฮองกง จีน เกาหลีใต้ และ ญี่ปุ่น ราคาถูกกว่าการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองไทย เช่น ภูเก็ต สมุย หัวหิน เป็นต้น (ลมเปลี่ยนทิศ, 2562) อย่างไรก็ตามการเดินทางไปต่างประเทศโดยเครื่องบินผู้โดยสารจะมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับการเดินทางเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการปฏิบัติตัวในระหว่างเดินทางก่อนขึ้นเครื่อง เริ่มตั้งแต่การเช็คอิน การนำกระเป๋าสัมภาระถือขึ้นเครื่อง การโหลดกระเป๋า น้ำหนักกระเป๋า สิ่งต้องห้ามที่ไม่สามารถนำออกไปนอกประเทศได้ วิธีการตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัยที่สนามบินรวมถึงสายการบินบางสายการบินเปิดโอกาสให้ผู้โดยสารสามารถเช็คอินได้ด้วยตนเอง แต่ในบางครั้งผู้โดยสารก็ไม่ทราบว่ามีเงื่อนไขใดบ้างที่ไม่สามารถเช็คอินได้ด้วยตนเอง และสายการบินต่าง ๆ จะมีมาตรการรักษาความปลอดภัย มีข้อห้ามของสายการบินต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ประกอบกับในการเดินทางไปต่างประเทศ มีมาตรการที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารและการนำสัมภาระติดตัว (Measures relating to passenger and their cabin baggage) ขึ้นเครื่อง ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎมาตรฐานความปลอดภัยของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง กำหนดวัตถุและสารซึ่งในระหว่างการเดินทางทางอากาศอาจเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของอากาศยานหรือบุคคลในอากาศยาน พ.ศ. 2559 (สถาบันการบินพลเรือน, 2559) ผู้โดยสารทุกคนควรจะต้องศึกษาและปฏิบัติตาม เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการโดยสารเครื่องบิน ในขณะที่เดียวกันสายการบิน และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการใช้นวัตกรรม ใหม่ ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง (กรมการทำอากาศยาน, 2560) สารสนเทศหมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการเดินทางของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ สารสนเทศจึงมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเพื่อการเดินทางเป็นอย่างยิ่งการที่ผู้โดยสารมีสารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วนเกี่ยวกับการเดินทางไปต่างประเทศ จะทำให้สามารถลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการเดินทางได้ เช่น การจ่ายค่าน้ำหนักกระเป๋าเพิ่มขึ้น การทิ้งสัมภาระที่สำคัญที่เป็นของเหลว เพราะผู้โดยสารส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับการพกพาของเหลวขึ้นเครื่องบิน จะมีผู้โดยสารสายการบินเข้าใจผิดอยู่บ่อย ๆ เกี่ยวกับบรรจุน้ำหนักห้ามมีปริมาตรเกิน 100 มิลลิลิตร และสามารถนำของเหลวติดตัวรวมกันแล้วไม่เกิน 1,000 มิลลิลิตร จึงทำให้ผู้โดยสารหลายคนต้องทิ้งเครื่องสำอาง เครื่องดื่ม เป็นต้น ดังนั้น สายการบินจะต้องจัดเตรียมสารสนเทศให้กับผู้โดยสาร เพราะผู้โดยสารจำเป็นที่จะต้องใช้สารสนเทศ และ ใช้ข้อมูล รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลหรือสืบค้นข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ (ประภัสสร โคทส์ และคณะ, 2562)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจเกี่ยวกับความต้องการใช้สารสนเทศ ปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินต่างประเทศ เนื่องจากผู้โดยสารที่ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีปัญหา

และมีความต้องการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกัน เพื่อที่จะนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานการให้บริการสารสนเทศให้กับผู้โดยสารของสายการบินระหว่างประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้ และปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน
3. เพื่อหาข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสารสนเทศให้กับผู้โดยสารของสายการบินระหว่างประเทศ

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน
2. ผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่องความต้องการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางและสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพประกอบ

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. ระดับการศึกษา
3. ลักษณะการเดินทาง

ตัวแปรตาม

ความต้องการใช้สารสนเทศ
และปัญหาการใช้สารสนเทศ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ในระหว่างช่วงเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2562 จำนวน 400 คน ในการเลือกตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane และกำหนดวิธีการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เรื่องความต้องการใช้สารสนเทศ ของ ผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อการเดินทางไปต่างประเทศ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการเดินทางไปต่างประเทศ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อคำถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงาน การให้บริการสารสนเทศให้กับผู้โดยสารของสายการบินระหว่างประเทศ

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ขั้นตอนในการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารตำราต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาสร้างเป็น คำถามในด้านต่าง ๆ

2. นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความครอบคลุมของคำถามโดยหาค่าดัชนี ความสอดคล้องของข้อคำถาม IOC (Item Objective Congruence Index) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.67-1.00 และทำการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

4. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หลังจากนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ และ ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์ (α -Coefficient) ของ ครอนบาค และ แบบสอบถามฉบับนี้เมื่อทำการทดสอบแล้วมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .89 ซึ่งถือว่าแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยให้มหาวิทยาลัยออกจดหมายขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเก็บข้อมูลกับผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศขาออก ที่สนามบินสุวรรณภูมิ ในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2562 และผู้วิจัยเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการสุ่มแบบบังเอิญ และได้รับข้อมูลกลับคืนมา จำนวน 400 ชุด เมื่อมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศโดยใช้ความถี่ และร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แปลผลโดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ตามแนวทางของเบสต์ (Best, 2001)
คะแนน 4.50-5.00 คะแนน หมายถึง มากที่สุด
คะแนน 3.50-4.49 คะแนน หมายถึง มาก
คะแนน 2.50-3.49 คะแนน หมายถึง ปานกลาง
คะแนน 1.50-2.49 คะแนน หมายถึง น้อย
คะแนน 1.00-1.49 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด
3. การเปรียบเทียบความต้องการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศ จำแนกตามเพศของผู้โดยสาร โดยใช้การทดสอบที (t-test independent) ส่วนระดับการศึกษา และลักษณะการเดินทางของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ ใช้การทดสอบเอฟ (F-test) หากพบความแตกต่างจะดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ
4. การวิเคราะห์ความคิดเห็นข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสารสนเทศให้กับผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศใช้ความถี่ และร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 และเป็นเพศหญิง 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 ระดับปริญญาตรี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 และปริญญาโทตอบ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 และเมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามลักษณะการเดินทาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางกับเพื่อน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 เดินทางกับครอบครัว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

และเดินทางคนเดียว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และเดินทางกับบริษัททัวร์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และ ลักษณะการเดินทาง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. จำแนกตามเพศ		
1.1 เพศชาย	215	53.80
1.2 เพศหญิง	185	46.20
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	45	11.30
2.2 ระดับปริญญาตรี	268	67.00
2.3 ระดับปริญญาโท	87	21.70
3. ลักษณะการเดินทาง		
3.1 เดินทางคนเดียว	46	11.50
3.2 เดินทางกับเพื่อน	214	53.50
3.3 เดินทางกับครอบครัว	108	27.00
3.4 เดินทางกับบริษัททัวร์	32	8.00

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้สารสนเทศในการเดินทางไปต่างประเทศของผู้โดยสารสายการบิน ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศเกี่ยวกับความต้องการใช้สารสนเทศในการเดินทางไปต่างประเทศ

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
1. สารสนเทศเกี่ยวกับขั้นตอนการขึ้นเครื่องบิน	3.97	.76	มาก
2. สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามในการนำขึ้นเครื่องบิน เช่นของเหลว อาหาร เป็นต้น	3.73	.84	มาก
3. สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามในการนำเข้าประเทศปลายทาง	4.23	1.42	มาก
4. เอกสารที่ใช้ในการเดินทาง เช่น passport ตั๋วโดยสาร E-Ticket เป็นต้น	3.73	1.02	มาก
5. การตรวจสอบเที่ยวบิน	3.93	1.08	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
6. น้ำหนักกระเป๋าเดินทาง และกระเป๋าติดตัวขึ้นเครื่องบิน	4.01	.81	มาก
7. สารสนเทศเกี่ยวกับการต่อเครื่องบิน	3.77	.89	มาก
8. สารสนเทศเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้โดยสารระหว่างการเดินทาง	3.87	.91	มาก
9. สารสนเทศเกี่ยวกับการเตรียมเข้าด่านตรวจคนเข้าเมืองของประเทศปลายทาง	4.21	1.08	มาก
10. สารสนเทศเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลลงในใบตรวจคนเข้าเมือง	4.20	1.00	มาก
รวม	3.68	.66	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สารสนเทศที่ผู้โดยสารต้องการใช้ เฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามในการนำเข้าประเทศปลายทางอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 1.42) รองลงมา สารสนเทศเกี่ยวกับการเตรียมเข้าด่านตรวจคนเข้าเมืองของประเทศปลายทาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 1.08) และสารสนเทศเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลลงในใบตรวจคนเข้าเมือง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 1.00) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้สารสนเทศในการเดินทางไปต่างประเทศของผู้โดยสารสายการบิน ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารสายการบิน ระหว่างประเทศเกี่ยวกับปัญหาการใช้สารสนเทศในการเดินทางไปต่างประเทศ

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
1. สารสนเทศเกี่ยวกับขั้นตอนการขึ้นเครื่องบิน	2.68	1.06	ปานกลาง
2. สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามในการนำขึ้นเครื่องบิน เช่น ของเหลว อาหาร เป็นต้น	2.41	1.14	น้อย
3. สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามในการนำเข้าประเทศปลายทาง	2.53	1.42	ปานกลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
4. เอกสารที่ใช้ในการเดินทาง เช่น passport ตัวโดยสาร E-Ticket เป็นต้น	2.24	1.02	น้อย
5. การตรวจสอบเที่ยวบิน	2.18	1.08	น้อย
6. สารสนเทศเกี่ยวกับน้ำหนักกระเป๋าเดินทาง	2.65	1.06	ปานกลาง
7. สารสนเทศเกี่ยวกับการต่อเครื่องบิน	2.51	.89	ปานกลาง
8. สารสนเทศเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้โดยสารระหว่าง การเดินทาง	2.37	.91	น้อย
9. สารสนเทศเกี่ยวกับการเตรียมเข้าด้านตรวจคนเข้าเมือง ของประเทศปลายทาง	2.59	1.08	ปานกลาง
10. สารสนเทศเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลลงใน ใบตรวจคนเข้าเมือง	2.63	1.02	ปานกลาง
รวม	2.37	.68	น้อย

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัญหาการใช้สารสนเทศ เฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สารสนเทศที่เกี่ยวกับการขึ้นเครื่องบินอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$, S.D. = 1.06) รองลงมา สารสนเทศเกี่ยวกับน้ำหนักกระเป๋าเดินทาง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65$, S.D. = 1.06) และการกรอกข้อมูลลงในใบตรวจคนเข้าเมืองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$, S.D. = 1.02) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความต้องการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินต่างประเทศที่มีเพศแตกต่างกัน

รายการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ความต้องการใช้สารสนเทศ	3.37	.90	3.27	1.19	.95	.33
2. ปัญหาการใช้สารสนเทศ	2.66	.98	2.53	1.13	1.16	.24

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการใช้สารสนเทศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีปัญหาการใช้สารสนเทศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ความต้องการการใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	7.689	3	2.563	2.101	0.09
	ภายในกลุ่ม	471.871	396	1.192		
	รวม	479.560	399			
2. ปัญหาการใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	5.935	3	1.978	1.737	0.15
	ภายในกลุ่ม	450.905	396	1.139		
	รวม	456.840	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินที่มีลักษณะการเดินทางแตกต่างกัน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ความต้องการการใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	4.780	3	1.593	1.623	0.18
	ภายในกลุ่ม	388.660	396	.981		
	รวม	393.440	399			
2. ปัญหาการใช้สารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	73.934	3	24.645	38.710*	0.00
	ภายในกลุ่ม	252.113	396	0.637		
	รวม	326.047	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศที่มีลักษณะการเดินทางแตกต่างกันมีความต้องการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีปัญหาการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการศึกษาความคิดเห็นข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสารสนเทศให้กับผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ พบว่า

5.1 ผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ ร้อยละ 30.25 เห็นว่าควรมีป้ายสารสนเทศหรือแผ่นพับให้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศขาออก เกี่ยวกับของต้องจำกัด มาตรการเรื่องของเหลว ประเภทของแบตเตอรี่ หรือแบตเตอรี่สำรองที่สายการบินอนุญาตให้นำขึ้นเครื่อง หรือติดตัวไปบนอากาศยาน

5.2 ผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ ร้อยละ 18.75 เห็นว่าควรมีเอกสาร หรือตัวอย่าง เพื่อให้คำแนะนำในการกรอกเอกสารต่าง ๆ

5.3 ผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ ร้อยละ 15.50 เห็นว่าจุดบริการที่ให้ผู้โดยสารเช็คอินด้วยตนเอง ควรมีเจ้าหน้าที่มาคอยให้คำแนะนำในการใช้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า ความต้องการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามในการนำเข้าประเทศปลายทางอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้โดยสารส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตัวเข้าไปประเทศปลายทางเนื่องจากไม่อยากให้มีปัญหาข้อกฎหมาย หรือผิดกฎหมายของประเทศปลายทาง และประเทศปลายทางในแต่ละประเทศจะมีเงื่อนไข หรือข้อจำกัดแตกต่างกันออกไป เช่นประเทศอินเดีย ประเทศเม็กซิโกห้ามนำบุหรี่ยาเสพติดเข้าประเทศ ประกอบกับมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเกี่ยวกับประกาศว่าด้วยของต้องห้ามที่นำเข้าและออกนอกประเทศซึ่งหากไม่ปฏิบัติตามจะมีโทษตามกฎหมาย (Federal Aviation Administration, FAA, 2019) และนอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ สารสนเทศที่เกี่ยวกับการขึ้นเครื่องบินอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามไม่ได้เดินทางคนเดียว แต่เดินทางมากับเพื่อน ร้อยละ 53.50 จึงทำให้มีความมั่นใจในการเดินทางโดยสารสายการบินไปต่างประเทศ และผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่ามีความต้องการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้โดยสารที่มีลักษณะการเดินทางแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจากการเดินทางคนเดียว การเดินทางกับเพื่อน การเดินทางกับครอบครัว หรือเดินทางต่างประเทศกับบริษัททัวร์ย่อมมีปัญหา หรือความมั่นใจในการเดินทางที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับ (ภาวัต ไชยชาวนาทิก และถิรยุทธ ลิมานนท์, 2556) ที่พบว่า การเดินทางคนเดียวมีปัจจัยด้านการสื่อสารระดับภาษามาเกี่ยวข้องกับการเดินทาง โดยเฉพาะผู้หญิง การเดินทางคนเดียวจะคำนึงถึงความปลอดภัย และสอดคล้องกับ (ญาณิพัชร์อำภรณ์แสงวิจิตร, 2560) ที่พบว่า ความต้องการการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น การต้อนรับ การให้ข้อมูลข่าวสาร

การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน เป็นต้น เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความปลอดภัย
ในทุกการเดินทางคนเดียว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. สนามบินสุวรรณภูมิ หรือสายการบินต่าง ๆ จะต้องให้บริการสารสนเทศด้วยวิธีการ
เผยแพร่ในเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Twitter Instagram line Youtube และ Facebook
หรือสื่ออื่น ๆ ที่ให้ผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศ ได้รับความรู้เกี่ยวกับสิ่งของต้องห้ามนำเข้า
ประเทศ การเตรียมตัวเข้าด่าน ตรวจคนเข้าเมือง และตัวอย่างการกรอกเอกสารข้อมูลบัตรขาเข้า
(Arrival Card)

2. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้โดยสารสายการบินระหว่างประเทศเกี่ยวกับ
การเช็คอิน และกรอกข้อมูลต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการสารสนเทศของสนามบินสุวรรณภูมิ
2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการ และปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้โดยสาร
สายการบินในประเทศ

เอกสารอ้างอิง

กรมการทำอากาศยาน. (2560). แผนยุทธศาสตร์กรมทำอากาศยาน ปี พ.ศ. 2560-2564.

กรุงเทพฯ: กรมการทำอากาศยาน.

ทัตพล แบลเวิร์ลด์, (2562). สายการบินต้นทุนต่ำเปิดศึกอีกยก. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก
<https://www.posttoday.com/economy/news/260261> (2564, 18 มีนาคม).

ญาณิพัชญ์อารณ์แสงวิจิตร. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวคนเดียว
ของสตรี (Solo Female Travel) ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล.

การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุษยพรรณ วัชรนาคา. (2562). ทิศทางการเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศของคนไทย ปี 2562
ไตรมาส 2/2562. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก www.posttoday.com/finance-stock/columnist/602368 (2562, 18 สิงหาคม).

ประภัสสร โคทส์ และคณะ. (2562). การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว
ประเทศไทย. ว.ห้องสมุด. 63(1): 109-132.

ภาวัต ไชยชาณวาทิก และอิริยพ ลิมานนท์. (2556). พฤติกรรมการเดินทางระยะไกล
ของผู้พักอาศัยในกรุงเทพมหานคร: การศึกษาการเลือกรูปแบบการเดินทาง.

วิศวกรรมสารเกษมบัณฑิต. 3(2): 57-72.

- มนสิณี เลิศคชสีห์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทย
สำหรับการให้บริการภายในประเทศ**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลมเปลี่ยนทิศ (นามแฝง). (2562). **ไปเที่ยวเมืองนอกกันดีกว่า**. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก
<https://www.thairath.co.th/content/144800> (2562, 18 สิงหาคม).
- สถาบันการบินพลเรือน. (2559). **ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
เรื่อง กำหนดวัตถุและสารซึ่งในระหว่างการขนส่งทางอากาศอาจเป็นอันตราย
ต่อความปลอดภัยของอากาศยานหรือบุคคลในอากาศยาน พ.ศ. 2559**. กรุงเทพฯ:
สถาบันการบินพลเรือน.
- สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. (2562). **ทิศทางการเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศของคนไทย**.
กรุงเทพฯ: สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (แผ่นพับ).
- Best, J. W. (2001). **Research in Education**. New Jersey: Englewood Cliffo.
- Federal Aviation Administration, FAA, (2019). **Pack Safe for Passengers**. [Online],
Available: <https://www.faa.gov/hazmat/packsafe/> (2019, 12 May).