

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของ  
สนามบินตราด จังหวัดตราด

บดินทร์ ไทยยิ้ม

22 พ.ค. 2558

353465

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ธันวาคม 2556  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

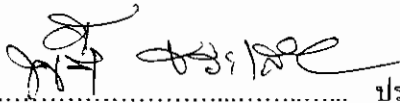
คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ บดินทร์ ไทยยิ้ม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

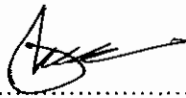


.....  
(ดร.รังสรรค์ ม่วงโสธ)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญญ์ ธรเสนา)

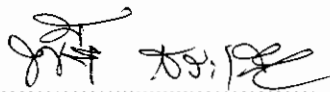


..... กรรมการ  
(ดร.ปรีดี ลีลาเศรษฐวงศ์)



..... กรรมการและเลขานุการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฏีพร เหลืองอกลงกด)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญญ์ ธรเสนา)

วันที่ ๑๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งโดยเฉพาะ ดร. รังสรรค์ ม่วงโสรัส และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดทำปัญหาพิเศษที่ให้ กรอบแนวคิด แนวทางในการศึกษาคำแนะนำ ได้ช่วยเหลือ เสนอแนะ และแก้ไขปัญหาในทุก ๆ ด้าน ของการทำปัญหาพิเศษ ส่งผลให้การศึกษาลำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

การศึกษานี้จะสำเร็จลงมิได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่ใช้บริการที่สนามบินตราด ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถาม จนทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ และได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนที่ใช้บริการสนามบินตราดรวมถึงสนามบินอื่น ๆ ในอนาคตและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศโดยรวมในด้านกิจการการให้บริการด้านสนามบินหรือท่าอากาศยาน ผู้ศึกษาขอขอบคุณจากใจจริง

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณความดีทั้งหมดของปัญหาพิเศษเล่มนี้ แต่บิดา มารดา และเพื่อน ๆ ของผู้ศึกษาที่ทำให้มีความสำเร็จในวันนี้

บดินทร์ ไทยยิ้ม

54930239: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รปม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ การให้บริการ/ สนามบิน

บทคัดย่อ: ไทยยิ้ม: ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด (OPINION OF DOMESTIC PASSENGERS TOWARDS SERVICE AT TRAT AIRPORT) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: รังสรรค์ ม่วงโสธรส, ปร.ด. 102 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินมากที่สุดคือ ด้านห้องสุขา รองลงมาคือด้านประชาสัมพันธ์และด้านการตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย โดยในด้านห้องสุขา ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศมีความคิดเห็นว่า ห้องสุขามีความสะอาดดี ในด้านประชาสัมพันธ์ ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศมีความคิดเห็นว่า ข้อมูลการให้บริการในสนามบินดีมากและในด้าน การตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศมีความคิดเห็นว่า การควบคุมการเข้า-ออก เขตพื้นที่หวงห้ามดีมาก

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จากผลการศึกษาพบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ใช้บริการสนามบินตราด ต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้าน เพศ และระยะเวลาในการอยู่ที่สนามบิน ต่างกันพบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

54930239: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A. (PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: OPINION/ SERVICE/ AIRPORT

BODIN THAIYIM: OPINION OF DOMESTIC PASSENGERS TOWARDS SERVICE AT TRAT AIRPORT. ADVISOR: RUNGSON MUANGSOROT, D.P.A 102 P. 2013.

This study aims 1) to examine opinion of domestic passengers towards service at Trat Airport and 2) to compare their opinion. The samples are 200 domestic passengers at Trat Airport. Questionnaire is used as data collecting tool, and statistics used for data analysis are percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA.

The findings show that holistically the opinion of the domestic passengers towards the service at Trat Airport is rated high. When considered by aspect, it is found that restroom is rated the highest, followed by information and inspection. The passengers state that the restrooms are clean; the information is well provided; and, in terms of inspection, the control for passing into restricted areas is very good.

The comparison of the opinion shows that the opinion of the passengers with the differences of age, occupation, educational level, salary, and frequency is different, but the opinion of the passengers with the differences of sex and time spent at the airport is not different at statistical significance of .05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่ออังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	26
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	38
ข้อมูลทั่วไปของสนามบินตราด จังหวัดตราด.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
วิธีการวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	53
ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4 ผลการวิจัย.....	57
ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง .....	57
ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ ต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด.....	60
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	68
5 อภิปรายและสรุปผล.....	78
วิธีการดำเนินการวิจัย .....	78
สรุปผลการวิจัย .....	78
อภิปรายผล .....	80
ข้อเสนอแนะ .....	87
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก.....	95
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	102

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง... 57
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในด้านสถานจอครด.... 60
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกสบายในอาคารผู้โดยสาร..... 61
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในด้านห้องสุขา..... 62
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในด้านบริการ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม..... 63
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในด้านร้านจำหน่าย สินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก..... 64
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในด้านการตรวจค้น เพื่อรักษาความปลอดภัย ..... 65
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในด้าน การประชาสัมพันธ์ ..... 66
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม ..... 67
10	วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ ..... 68
11	วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ..... 68



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบิน เส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ.....	69
13 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ .....	70
14 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบิน เส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม ระดับอาชีพ .....	70
15 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	71
16 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบิน เส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม ระดับการศึกษา .....	72
17 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน .....	73
18 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบิน เส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน .....	74
19 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม จำนวนครั้งที่ใช้บริการ .....	75
20 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตามระยะเวลา ในการอยู่ที่สนามบินตราด จังหวัดตราด .....	75
21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	76

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 กระบวนการบริการ .....	17
3 สายโซ่แห่งกำไร .....	35

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการบิน (Aviation Industry) นับว่าเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีขนาดใหญ่ของโลก มีธุรกิจการบิน (Airline Business) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมการบิน โดยประกอบธุรกิจการขนส่งทางอากาศด้วยเครื่องบิน ทำหน้าที่หลักในการขนย้ายสิ่ง ๆ หนึ่ง เช่น คน สัตว์ หรือสิ่งของต่าง ๆ จากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งได้อย่างรวดเร็ว สะดวกสบาย ปลอดภัย และใช้ระยะเวลาอันสั้น เสมือนเชื่อมโยงคมนาคมของทุกประเทศในโลกเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งเป็นข้อดีและข้อได้เปรียบจากการขนส่งประเภทอื่น ๆ เป็นเหตุให้ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมในการเดินทางจึงมีความเจริญก้าวหน้า และเติบโตอย่างรวดเร็ว

จังหวัดตราด เป็นจังหวัดสุดท้ายด้านตะวันออกของประเทศไทย มีชายแดนติดกับพื้นที่ของประเทศกัมพูชา และเขตจังหวัดติดต่อกับจังหวัดจันทบุรี การคมนาคมที่ผ่านมาใช้ทางบกและทางน้ำเป็นหลัก บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกการขนส่งทางอากาศเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลนั้น ประโยชน์มหาศาลที่ประเทศไทยได้รับ คือ ความเจริญในการท่องเที่ยว ซึ่งก่อให้เกิดรายได้กับงานบริการอีกหลายอย่างที่ตามมา อาทิเช่น โรงแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก การนำเที่ยว บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด ได้ก่อสร้างสนามบินขึ้นมาเองรวม 2 แห่ง คือ สนามบินสมุย และสนามบินสุโขทัย จึงได้สังเกตเห็นว่าน่าจะมีสนามบินที่จังหวัดตราด ซึ่งอยู่ห่างจากกรุงเทพ 320 กิโลเมตร เพื่อเปิดเส้นทางบินจากภาคกลางสู่ภาคตะวันออกและสามารถเชื่อมโยงไปยังภาคอื่น ๆ ได้ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งในทางกลับกันก็สามารถบินจากภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มาที่ภาคตะวันออกได้ ทำให้เครือข่ายการบินกว้างมากขึ้น สะดวก และประหยัดเวลาในการเดินทาง อีกทั้งยังสามารถนำสินค้าในพื้นที่ส่งออกได้เร็วขึ้น เช่น ผลไม้ อาหารทะเล ที่สามารถส่งขายทางไกล ๆ รวมถึงยังสามารถส่งออกต่างประเทศได้เร็วขึ้น สร้างรายได้ให้เกษตรกรและประมงเพิ่มมากขึ้น

บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด จึงได้ทำการก่อสร้างสนามบินแห่งที่ 3 ขึ้นที่จังหวัดตราด เพื่อขยายเส้นทางบินไปยังภาคตะวันออกโดยสนามบินดังกล่าวตั้งอยู่ ณ พื้นที่ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด และเปิดให้บริการเพื่อรองรับเส้นทางบินของบริษัท ฯ ในเส้นทางกรุงเทพ-ตราด (ไป-กลับ) ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2546 การให้บริการในธุรกิจการบิน ท่าอากาศยานหรือสนามบินถือเป็นสถานที่ที่สร้างความประทับใจ อีกทั้งนำมาซึ่งรายได้ต้นทุนและปลายทางของ

แต่ละเมืองแต่ละประเทศ เนื่องจากการให้บริการของสนามบินมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจรวมถึง การตัดสินใจของสายการบินและผู้โดยสารสำหรับการเดินทางในครั้งต่อไป ดังนั้นท่าอากาศยาน แต่ละแห่งจึงต้องมีการให้บริการด้วยคุณภาพที่เสมอกันเสมออย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการยืนยัน ว่าท่าอากาศยานแต่ละแห่งมีคุณภาพ และความสามารถในการแข่งขัน ได้ทัดเทียมในระดับนานาชาติ รัฐบาลจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสอดส่องดูแลผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด โดยการตั้ง กฎเกณฑ์ กติกา และมาตรฐานเข้ามากำกับดูแล และอาศัยการเปรียบเทียบผลผลิต (Productivity) และประสิทธิภาพ (Efficiency) เทียบกับเป้าหมาย (Goal) และจุดมุ่งหมาย (Target) จากนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กรที่ตั้งไว้เป็นเครื่องมือการวัดผลองค์กรที่ใช้ คือ การเปรียบเทียบ (Benchmarks) กับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้นในกรณีของสายการบิน เกณฑ์ในการพิจารณา ความสามารถในการให้บริการพิจารณาจากคุณสมบัติการบริการของสายการบินจากมุมมองของ ผู้โดยสาร (Rispoli, 1996 cited in Holloway, 2002, pp. 115-117) ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ ด้านการให้บริการ (Supply Side Characteristic) หรือการปฏิบัติต่อผู้โดยสารซึ่งพิจารณาจาก คุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนหน้า (Front Line Employee) และคุณสมบัติด้านความ ต้องการ (Demand Side Characteristic) ซึ่งพิจารณาจากความสามารถในการตอบสนองความ คาดหวังของผู้รับบริการ เกณฑ์ดังกล่าวทำให้ธุรกิจสายการบินต้องปรับตัวอย่างสม่ำเสมอ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่ทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานดังกล่าวจึง มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการ ให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ว่าอยู่ในระดับใด และศึกษาถึงปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อ ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ผลการศึกษาที่ได้จะนำมาใช้ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน และ โครงการต่าง ๆ เพื่อ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทำให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และประทับใจใน คุณภาพการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราดมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

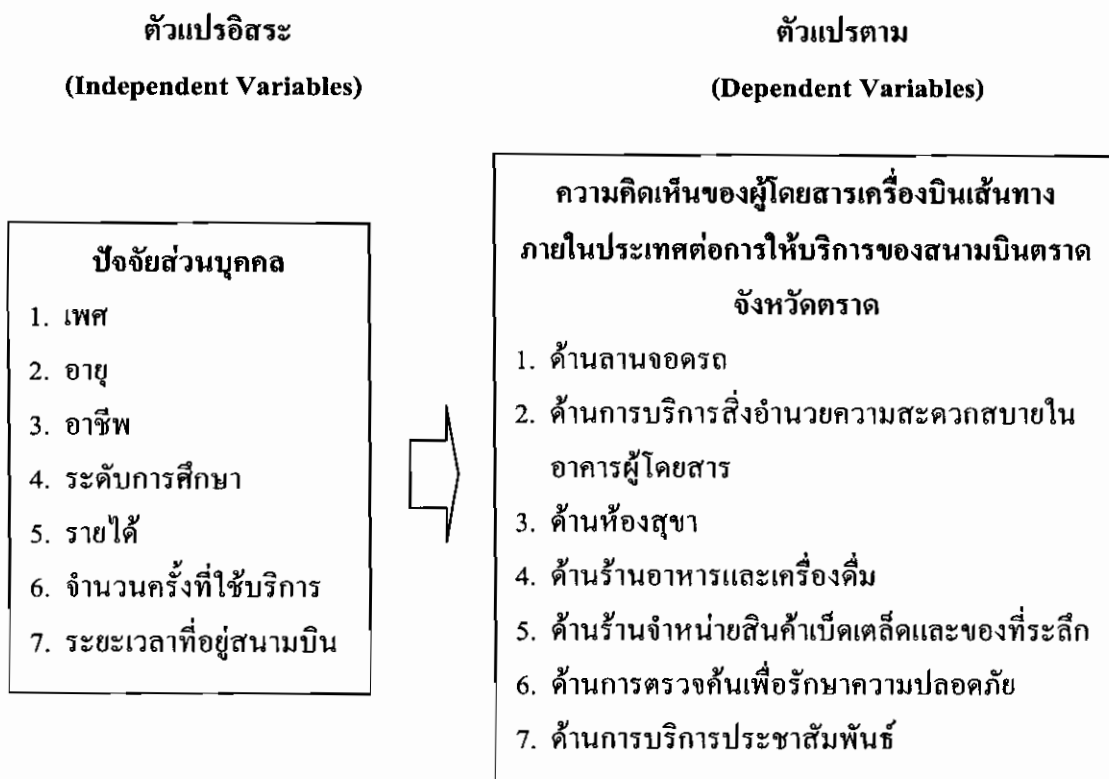
1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อ การให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อ การให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งการใช้สนามบิน และระยะเวลาในการรออยู่ที่สนามบิน

### สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน
2. ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน
3. ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน
4. ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน
5. ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน
6. ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีจำนวนครั้งการใช้สนามบินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน
7. ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีระยะเวลาในการรออยู่ที่สนามบินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำเอาแนวคิดของ ประพันธ์ บรรจบผล (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินภายใน ประเทศต่อการให้บริการของท่าอากาศยานกระบี่ จังหวัดกระบี่ (Millet, 1954, p. 109 อ้างถึงใน พิทักษ์ ทรุษิม, 2538, หน้า 33) เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบิน เส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด” ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ใน 7 ด้าน คือ ด้านลานจอดรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในอาคารผู้โดยสาร ด้านห้องสุขา ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก ด้านการตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัยและด้านประชาสัมพันธ์

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในระหว่างวันที่ 16 เมษายน ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2556 รวมระยะเวลา 15 วัน

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มาใช้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำนวน 200 คน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ หมายถึง หัวหน้าครอบครัว ภรรยาหัวหน้าครอบครัว สมาชิกในครอบครัวที่เป็นผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ และมาใช้บริการที่สนามบินตราด จังหวัดตราด

สนามบินตราด หมายถึง สนามบินพาณิชย์ของเอกชนที่บริหาร โดย บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด โดยกำกับของกรมการบินพาณิชย์ มีหน้าที่ในการควบคุมการขนส่งทางอากาศในเขตรับผิดชอบให้เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับกฎหมาย ตลอดจนความตกลงและอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศให้บริการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยแก่อากาศยาน ผู้โดยสาร ผู้ให้บริการสนามบินรวมทั้งการขนส่งสินค้า สัมภาระและไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศหญิง เพศชาย

อายุ หมายถึง จำนวนปีนับแต่เกิดจนถึงปีปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ หมายถึง การประกอบอาชีพการงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามในวันตอบ

แบบสอบถาม

รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับต่อเดือน

จำนวนครั้งที่ใช้บริการสนามบิน หมายถึง จำนวนครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสนามบินตราด

ระยะเวลาที่ใช้บริการ หมายถึง ช่วงเวลาที่อยู่ที่สนามบินตราด

ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินภายในประเทศ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ 7 ด้าน คือ ด้านลานจอดรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร ผู้โดยสาร ด้านห้องสุขา ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก ด้านการตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย ด้านประชาสัมพันธ์

ด้านลานจอดรถ หมายถึง จุดที่รับส่งผู้โดยสารหน้าอาคารผู้โดยสารและที่จอดรถในบริเวณลานจอดรถของสนามบิน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารผู้โดยสาร หมายถึง การให้บริการความสะดวกสบายภายในอาคารผู้โดยสาร เช่น ความไม่แออัดภายในห้องโถงของอาคารผู้โดยสารความเพียงพอของที่นั่ง ความสะอาด ความถูกต้องชัดเจนของป้ายประกาศบอกทิศทางและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ด้านห้องสุขา หมายถึง ความเพียงพอและความสะอาดของห้องสุขา

ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง ความหลากหลาย ราคา บริการของพนักงาน และความสะอาดของร้านอาหาร

ด้านร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก หมายถึง ความหลากหลาย ราคา บริการของพนักงานและความสะอาดของร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก

ด้านการตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย หมายถึง ความรวดเร็วและมารยาทของพนักงานตรวจค้น

ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ข้อมูลการให้บริการติดต่อสอบถามและการให้บริการสนามบิน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางด้านความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งการใช้สนามบิน และระยะเวลาในการรออยู่ที่สนามบิน
3. ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้จัดการสนามบินตราด และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย แผนงานและ โครงการต่าง ๆ ในการส่งเสริมด้านการให้บริการผู้โดยสารเส้นทางภายในประเทศเพื่อสอดคล้องและเหมาะสมแก่การดำเนินงานของสนามบินตราด จังหวัดตราด ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด” มีแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
5. ข้อมูลทั่วไปของสนามบินตราด จังหวัดตราด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

##### ความหมายของความคิดเห็น

Morgan and King (1971, p. 189) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ การยอมรับคำพูด (Statement) ที่เกิดขึ้น โดยทัศนคติ ซึ่งทัศนคติในแนวความคิดของ มอร์แกนและคิง หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งอาจเป็นการเข้าหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างของบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งและยังได้ให้แนวความคิดเห็นว่าเป็นความเชื่อความเห็น หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจจะบอกได้ว่าเป็นการถูกต้อง หรือไม่

Kolasa (1969, p. 386) มีความเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคล ในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลจากความโน้มเอียง (Predisposition) ความโน้มเอียงนี้เองที่ทำให้บุคคลปฏิบัติตาม ซึ่งเรียกว่า โครงสร้างทัศนคติ (Attitude Structure) ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นพื้นฐานของความคิดเห็นและมีอิทธิพลต่อการแสดงออก ส่วนทัศนคตินั้นคือ ความโน้มเอียงในการแสดงออกของบุคคลต่อบุคคลอื่น สถานะที่สภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเข้าไปในทางบวกหรือทางลบ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้น มักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

ทวี เถรามัญ (2520, หน้า 3) สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปทางเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้นก็ได้

สรุปได้ว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีผลมาจาก ความรู้ ทัศนคติ ความเชื่อ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล การแสดงความคิดเห็นอาจจะเป็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

#### ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนแสดง ความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วยเพราะจะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

#### วิธีวัดความคิดเห็น

การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวของลิคอร์ท ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะปฏิฐาน (Positive) หรือ นิเสธ (Negative)

Best (1977, p. 171) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความเพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531, หน้า 3) ได้เขียนในเอกสารบรรยายของคณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องการวัดทัศนคติกล่าวถึง การสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นมีอยู่ด้วยกันหลายวิธีแต่วิธีที่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สตัน (Thurston's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบกับตำแหน่งของความคิดเห็นทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน (Equal-appearing Intervals)
2. วิธีกัตต์แมน (Gattman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติสูงต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกันได้จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ S-D scale (Semantic Differential) เป็นวิธีวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Asjective) เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

4. วิธีวัดแบบลิเคิท (Likerts's Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลายเพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชื่นชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชื่นชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับการให้คะแนน Positive หรือทาง Negative ในที่นี้จะทำการวัดความคิดเห็นโดยวิธีลิเคิท (Likerts's Scale) เพราะเป็นวิธีที่ง่ายสะดวกและนิยมกันทั่วไป

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้วิธีการวัดแบบลิเคิท (Likerts' s Scale) เพราะเป็นการสร้างมาตรวัดที่ง่ายและนิยมแพร่หลาย

#### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่อสิ่งเดียวกันจึงไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้น ๆ ปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ได้มีผู้เสนอแนวคิดเอาไว้และสรุปได้ ดังนี้

จำเลียง ภาวิจิตร (2536, หน้า 248-249) ได้กล่าวว่า สาธารณมติหรือมติมหาชน หมายถึง ทัศนนะความรู้สึกร และความคิดเห็นของประชากรกลุ่มต่าง ๆ เฉพาะกลุ่มเกี่ยวข้องกับประเด็น ความสนใจ หรือปัญหาประเด็นใดประเด็นหนึ่งชั่วระยะเวลาหนึ่ง สาธารณมติประเด็นใด ๆ ก็ตาม ไม่ได้หมายความว่า จะต้องเป็นมติหรือความคิดเห็นของประชาชนทั้งหมดในประเทศแต่เป็นความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งที่ยังคงตกลงกัน ไม่ได้จำเป็นต้องมีการถกเถียงหาเหตุผลมาอภิปรายกันให้เห็นทั้งข้อดีและข้อเสียในที่สุดเกิดการตัดสินใจร่วมกันเป็นมติออกมา คุณภาพของมติมหาชน หรือสาธารณมติขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประเด็น ดังนี้

1. การอภิปรายของสาธารณชน ซึ่งต้องมีความกระตือรือร้น มีประสิทธิภาพและสามารถเปลี่ยนมติไปในทิศทางหนึ่งทิศทางใดได้

2. มีข่าวสารและข้อมูลที่เพียงพอ

3. มีเสรีภาพในการคิดและการแสดงออก

4. คุณภาพของภาวะความเป็นผู้นำต้องดีเพราะความคิดเห็นของผู้นำและผู้เชี่ยวชาญ

จะมีอิทธิพลต่อสาธารณมติ

5. กลุ่มกดดันจะแสวงหาผลประโยชน์หรือข้อได้เปรียบจากความสนับสนุนของผู้มีอำนาจในสังคม

ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ (2532, หน้า 223-233) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ดังนี้ การคิด คือ กระบวนการเกิดสัญลักษณ์ในสมองโดยบุคคลจะเข้าใจเหตุการณ์หนึ่งสิ่งหนึ่ง ๆ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ต่าง ๆ และสิ่งต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องมองเห็นเหตุการณ์นั้น ๆ หรือสิ่งนั้น ๆ ด้วยตา การคิดจำแนกได้ 2 ประเภท

1. การคิดประเภทสัมพันธ์ (Associative Thinking)
  - 1.1 การสร้างวิมานในอากาศ (Day Dreaming)
  - 1.2 การฝัน (Night Dreaming)
  - 1.3 การคิดเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว (Autistic Thinking)
  - 1.4 การคิดที่เป็นอิสระ (Free Association)
  - 1.5 การคิดที่ถูกควบคุม (Control Association)
2. การคิดโดยตรงที่ใช้ในการแก้ปัญหา (Directed Thinking)
  - 2.1 การคิดเชิงวิจารณ์ (Critical Thinking)
  - 2.2 การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

ลักษณะความคิดที่มีความสอดคล้องในการศึกษาครั้งนี้ คือ การคิด โดยตรงที่ใช้ในการแก้ปัญหา ได้แก่ การคิดเชิงวิจารณ์เป็นความคิดที่ต้องใช้ดุลพินิจในการพิจารณาข้อเท็จจริง หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ว่าถูก หรือผิดใช้เหตุผลและหลักฐานประกอบการคิด หรืออาจจะหมายถึง การพิจารณาว่าอะไรเป็นสาเหตุอะไรเป็นผลของเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนคิดว่าสิ่งใดดีและไม่ดีอย่างไร แล้วประมวลผลออกมาเห็นคำตอบมากกว่าที่จะเห็นเพียงการนึกได้เท่านั้นส่วนความคิดสร้างสรรค์ เป็นความคิด ซึ่งรวมการใช้เหตุผลเข้ากับความคิดประเภทที่ไข่มโนภาพประกอบกับความสามารถทางการคาดคะเน นอกจากนี้ยังเป็นความคิดหาความสัมพันธ์ในสิ่งต่าง ๆ เช่น เหตุการณ์ในอนาคต (Foresees) ซึ่งมนุษย์อาจเกิดความคิดสร้างสรรค์ได้โดยอาศัยแรงบันดาลใจ (Inspired) หรือโดยอาศัยวิธีการรวบรวม (Organized) เหตุการณ์ขึ้น

ความคิดเชิงวิจารณ์และความคิดสร้างสรรค์ มิใช่เป็นสิ่งที่ขัดกันหากรู้จักใช้แล้วความคิดทั้งสองชนิดจะช่วยเสริมซึ่งกันและกัน โดยความคิดเชิงวิจารณ์จะเป็นสิ่งช่วยให้ความคิดสร้างสรรค์บรรลุถึงทางที่นำจะเป็นได้ง่าย เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบลักษณะความคิดทั้งสองมีลักษณะ ดังนี้

- | ความคิดเชิงวิจารณ์              | ความคิดเชิงสร้างสรรค์        |
|---------------------------------|------------------------------|
| 1. ใช้ดุลพินิจในการพิจารณา      | 1. ใช้จินตนาการ              |
| 2. ใช้หลักฐานที่ถูกต้องเข้าช่วย | 2. ใช้ความสามารถในการคาดคะเน |
| 3. วิเคราะห์                    | 3. วิเคราะห์                 |
| 4. เปรียบเทียบ                  | 4. เปรียบเทียบ               |

- |   |  |
|---|--|
| 5. หาข้อมูลหรือคำตอบ                              | 5. ผลที่ได้จะเป็นความคิดเห็น   |
| 6. ใช้ในการพิจารณาปัญหา หรือช่วย<br>ในการตัดสินใจ | 6. ใช้ในการพิจารณาหาวิธี หรือ<br>สิ่งก้าวหน้าแปลก ๆ ใหม่ ๆ อันจะเป็น<br>ประโยชน์แก่ส่วนรวม |

## แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการบริการ

การดำเนินชีวิตของคนเราในชีวิตประจำวันล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งแทบทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่นในสังคมด้วยการที่คนเรากระทำสิ่งหนึ่งหรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อจะทำให้บุคคลพอใจเรียกได้ว่าเป็น “การบริการ” ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับการบริการมีการนำมาใช้อย่างกว้างขวางในวงการธุรกิจการค้าและการพาณิชย์และถือเป็นกลยุทธ์สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ที่เน้นลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นสำคัญ ได้มีผู้ให้ความหมายดังนี้

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การบริการ” ไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น

Kotler (1988, p. 477 อ้างถึงใน วันชัย คำเจริญ, 2545, หน้า 24) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนนั้นได้

Stanton (1981, p. 441 อ้างถึงใน ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ, 2543, หน้า 13) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพอใจด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้า หรือบริการใด การบริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

Bateson (1997, pp. 77-115) ให้คำนิยามการบริการว่า หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ส่วน Sasser, Hart and Heskett (1991) ให้ทัศนะว่า การบริการ หมายถึง การรวบรวมหลายสิ่งหลายอย่างเพื่อขายให้แก่ลูกค้าสิ่งสำคัญของการบริการประกอบด้วย คุณลักษณะหลักเป็นตัวกำหนดการเสนอการบริการ มีพื้นฐานคุณลักษณะทางกายภาพและคุณลักษณะอื่นประกอบเป็นคุณลักษณะหลัก โดยที่คุณลักษณะหลักเป็นตัวกำหนดกระบวนการ

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้าเพื่อให้บริการ ทั้งนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่ผู้ให้บริการสามารถทำให้เกิดความพอใจและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

Gronroos (2000, pp. 192-193) ให้คำนิยามของการบริการว่า หมายถึง ความปรารถนาขององค์กรที่จะส่งมอบบริการแก่ลูกค้า ความพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา มีการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร มีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม รวมถึงมีวิธีการปฏิบัติที่มีความแตกต่างกันตามความหลากหลายของลูกค้า ในขณะที่ Holloway (2002, pp. 88-89) เห็นว่าการบริการมี 2 มิติ คือ

1. การเสนอคุณค่าให้แก่ลูกค้า
2. การสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า โดยหากทำการเชื่อมโยง 2 มิตินี้ เข้าไว้ด้วยกันลูกค้าจะได้รับประโยชน์ทั้งทางสังคมและทางจิตวิทยา ดังนั้นค่าบริการจึงขึ้นอยู่กับคุณค่าที่ลูกค้าได้รับจะเห็นได้ว่า แนวคิดการบริการเป็นแนวคิดที่กว้างและบ่งบอกถึงวิธีการรับบริการและวิธีการให้บริการ โดยการออกแบบการบริการจะบ่งบอกถึงการให้การสนับสนุนภายในองค์กร มีการระบุปัญหาของลูกค้าอย่างชัดเจน รวมถึงมีความเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าที่ต้องการจะได้รับการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม

ประวิทย์ อุตตะโมทย์ (2540, หน้า 14) กล่าวว่า การให้บริการเป็นสิ่งที่ทุกคนร่วมปฏิบัติ องค์กรไม่ใช่ของผู้หนึ่งผู้ใดเราควรร่วมกันพัฒนาให้ได้คุณภาพ ไม่จำเป็นต้องจบการศึกษาที่ดี แต่ประสบการณ์และความชำนาญในงานก็สามารถทำงานให้เกิดคุณภาพที่ดีได้ การบริการควรถือหลัก “ยิ้มไว้ก่อนและปลุกเร้าและปรับทุกข์” ถึงแม้งานให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยตรงจะไม่ใช่งานในหน้าที่ของทุกคนควรเป็นภารกิจร่วมกันเพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีทิศทางเติบโตที่ดียิ่งขึ้น โดยให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้ใช้บริการอย่างมาตรฐานทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจ

ชุลละ รุ่งปัจฉิม (2544, หน้า 181) กล่าวว่า การบริการ หรือ Service มีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral Approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional Approach) กล่าวคือ ความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในแง่นี้การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์หรือมีการกระทำระหว่างกันของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion Activity)

ความหมายในระดับสถาบันเป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่ง (Service as a Social Institutions) ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่าง ๆ

(Social Function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่การบริการออกตามประเภท หรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์กัน

สรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือบริการเชิงพาณิชย์

#### ความสำคัญของการบริการ

บริการ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539, หน้า 457) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

สุเทพ สังข์เพชร (2540, หน้า 1 อ้างถึงใน นิรันดร์ ปรัชญกุล, 2546) ได้กล่าวถึง งานบริการว่าเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งของการประกอบธุรกิจทุกประเภท เพราะงานบริการเป็นงานที่มีลักษณะเป็นสากล โดยผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญเพราะถ้าปราศจากลูกค้าแล้วธุรกิจนั้น ๆ ย่อมดำรงอยู่ไม่ได้ ถ้าเราทำธุรกิจเราจะต้องเป็นฝ่ายสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ โดยเป็นฝ่ายเริ่มก่อน และเกิดความสุขเมื่อเห็นลูกค้าพอใจ

การบริการที่ดีมีคุณภาพนับเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการลวิธีที่จะดำเนินการให้บริการบรรลุถึงเป้าประสงค์ที่มีคุณภาพนั้น สุเทพ สังข์เพชร (2540, หน้า 2 อ้างถึงใน นิรันดร์ ปรัชญกุล, 2546) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสร้างความสำเร็จในงานบริการว่าผู้ปฏิบัติงานด้านบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า นั้น จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของ “SERVICES”

S = Service Mind หมายถึง มีจิตใจพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้ผู้อื่นสำเร็จความประสงค์ เรียกว่าเป็นผู้ที่มีจิตบริการ

E = Enthusiasm หมายถึง มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

R = Readiness หมายถึง มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา

V = Values หมายถึง ต้องสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ลูกค้าและตระหนักในคุณค่าของลูกค้า

I = Interesting หมายถึง ให้ความสนใจในตัวลูกค้า หรือผู้ใช้บริการทุกคน

C = Cleanliness หมายถึง ตระหนักถึงความสะอาดทั้งสถานที่อุปกรณ์และตัวผู้บริการ

E = Endurance หมายถึง มีความอดทน อดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี

S = Smiling หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิมิต มีไมตรีจิตต่อทุกคน

Murdick and Russell (1990, p. 4 อ้างถึงใน รุ่งรวี วงษ์พสุเสถียร, 2538, หน้า 64-65) กล่าวถึง ความหมายของบริการว่า ถ้าพูดในเชิงเศรษฐกิจก็คือการใช้เวลา สถานที่ รูปแบบ หรือ จิตวิทยาให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกแง่หนึ่งของการบริการเป็นสิ่งที่ตรงข้ามกับสินค้า กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ สามารถผลิตหรือขายหรือใช้ได้ในเวลาต่อมา ส่วนการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และสามารถสูญหายไปได้มันจะเกิดขึ้นพร้อมกันหรือใกล้เคียงกับการบริโภค อย่างไรก็ตามเราไม่สามารถแยกสินค้าและการบริการออกจากกันได้เพราะเราซื้อสินค้าก็ต้องมีการบริการที่ สะดวกสบาย และถ้าเราจัดซื้อบริการสินค้านั้นก็ต้องการสินค้าที่ให้ความสะดวกสบายแก่เราด้วยการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตัวสินค้ามีความสำคัญน้อยกว่าการให้บริการ

พรจันทร์ สุวรรณชาติ (2540, หน้า 81) กล่าวถึงการจัดการงานบริการที่มุ่งคุณภาพ (Quality Nursing Service) ว่าการดำเนินงานบริการเพื่อบังเกิดผลดีสูงสุดแก่ผู้รับบริการพึงพอใจ ในการปฏิบัติของผู้ให้บริการและมีสิ่งสนับสนุนเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานอย่างพร้อมพร้อมนั้นขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบที่สำคัญต้องตระหนักถึง ได้แก่

1. ผู้รับบริการ (Client) เน้นที่บริการทางคลินิกและความคาดหวัง ความพึงพอใจ
2. บุคคล (People) พฤติกรรมของบุคคล (ลูกจ้าง) หรือ พฤติกรรมในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ
3. ผลประโยชน์ (Profit) การดำเนินงานต้องคำนึงถึงความต้องการของตลาดและจุดคุ้มทุน การดำเนินงานตามรูปแบบการจัดการที่มีคุณภาพ สามารถกำหนดมาตรฐานทั้ง 3 ด้าน และนำไปใช้การตรวจสอบ การประเมินผล และดำเนินการติดตามงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นผู้ตรวจการ ผู้บริหารงานบุคคลหรือผู้ปฏิบัติกร

Millet (1954, p. 109 อ้างถึงใน พิทักษ์ ทรุษิม, 2538, หน้า 33) เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกในการคิดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the



Right Geographical Location) มิถิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะ ไม่มีความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่ จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2543, หน้า 8) กล่าวว่า การปรับเปลี่ยน โครงสร้างทางเศรษฐกิจของ ประเทศไทยเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Newly Industrialized Countries-NICs)รวมทั้ง ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและระบบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้า และบริการขยายตัวมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมบริการมีแนวโน้มเจริญเติบโต อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสภาพความเป็นอยู่และมาตรฐานการครองชีพที่ดีขึ้นของประชาชน ซึ่งได้รับการ ศึกษาและมีรายได้ที่สูงขึ้นความต้องการบริการประเภทต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ชีวิตจึงมีเพิ่มขึ้นจะเห็น ได้ว่าการบริการในรูปของธุรกิจเกิดขึ้นมากมายไม่ว่าจะหันไปทางใดและ อาชีพการบริการนับวันจะมีความหลากหลายและสำคัญมากยิ่งขึ้น สามารถแบ่งได้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งใน ด้านการค้าทางชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมาย ในรูปแบบของการจัดการเชิงพาณิชย์อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึง มีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้บริโภค ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจ บริการแต่ละประเภทและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับ บริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้อง

ไม่ยุ่งยากอำนวยความสะดวกสบายและตอบสนองสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการบริการของผู้บริโภค ซึ่งแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพการบริการจึงเป็นอาชีพที่สำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานและได้งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำได้ดีพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

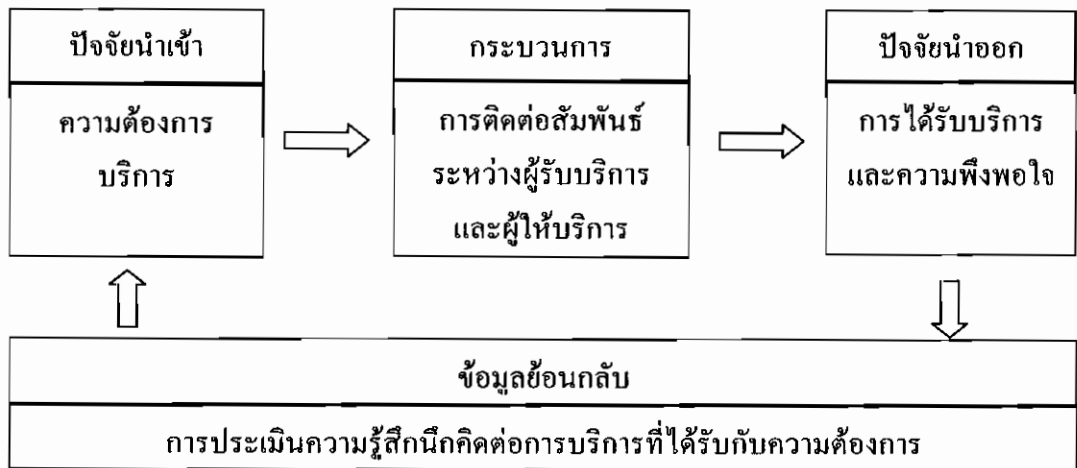
2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบในการประกอบในการตัดสินใจเลือกซื้อบริการให้ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่เสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลายผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดค้าเสรีทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

#### ลักษณะกระบวนการบริการ

ชูชัย สมิทธิไกร (2537, หน้า 7-11) เสนอความเห็นว่าการบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอนเช่นเดียวกับการดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ ในวงการธุรกิจนั้นคือ มีองค์ประกอบของปัจจัยนำเข้ากระบวนการ ปัจจัยนำออกและข้อมูลย้อนกลับ โดยเริ่มต้นจากลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความต้องการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) ความต้องการนี้เองเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการพยายามค้นหาบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวให้ได้ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการเพื่อแสดงความต้องการของตนเองออกมาให้เกิดความรับรู้และมีการดำเนินการในอันที่จะตอบสนองความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) ซึ่งในท้ายที่สุด

ผู้รับบริการจะได้รับบริการอย่างไรโดยหนึ่งทำให้เกิดความพอใจ (ปัจจัยนำออก) ผลที่เกิดขึ้นจากการบริการที่ได้รับจะส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการความพอใจในทางบวกหรือลบ ก็ได้ขึ้นอยู่กับว่าความต้องการผู้รับบริการได้ถูกสนองตอบตามความต้องการหรือไม่ เพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 กระบวนการบริการ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2537, หน้า 7)

เมื่อลูกค้ามาติดต่อขอรับบริการจากองค์การใด ๆ การปฏิสัมพันธ์หรือการแสดงพฤติกรรมโต้ตอบกันระหว่างลูกค้าหรือผู้รับบริการกับผู้ให้บริการในกระบวนการให้บริการจะเกิดขึ้นเป็นลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่จุดเริ่มต้นที่ลูกค้าได้สัมผัสหรือเข้าสู่กระบวนการให้บริการขององค์การบริการจนกระทั่งสิ้นสุดการบริการ เรียกว่า “วงจรการให้บริการ” (Cycle of Service) ซึ่งเป็นชุดเหตุการณ์ที่ลูกค้าจะต้องประสบในระหว่างการรับบริการและเป็นเหตุที่เกิดขึ้นเป็นลูกโซ่เรียงเป็นลำดับ องค์การที่ยึดมั่นกับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพจะมองเหตุการณ์ทุกอย่างที่ลูกค้ากับองค์การหรือผู้ให้บริการติดต่อกัน จึงเป็นโอกาสสำคัญที่จะแสดงฝีมือการให้บริการที่ลูกค้าจะประทับใจและจดจำไม่มีวันลืม

สรุป ลักษณะกระบวนการบริการ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมโต้ตอบระหว่างลูกค้าหรือผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ กระบวนการจะเกิดตามลำดับจนสิ้นสุดการให้บริการ

#### ทฤษฎีการบริการ

ในเรื่องทฤษฎีการบริการที่ดี มีนักจิตวิทยาและนักค้นคว้าได้ให้แนวคิดในเรื่องนี้ไว้ เช่น Kants and Dauet (1973, p. 5 อ้างถึงใน กิตติชัย สิทธิชัย, 2540, หน้า 42) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดีควรปฏิบัติต่อลูกค้าทั้งในองค์กรรัฐและเอกชนควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการโดยความเป็นธรรมไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น การวางตนเป็นกลาง (Attractive Neutrality) หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องบริการผู้ให้บริการโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมาโยงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและควรปฏิบัติด้วยเหตุและผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับผู้ให้บริการ

สรุป ทฤษฎีการบริการ หมายถึง การบริการเป็นเรื่องระหว่างผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และผู้ประกอบการองค์กรที่ให้บริการจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างสอดคล้องเป็นไปในทางที่ดีทุกฝ่าย

### เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานบริการ (Service Performance's Criteria)

เดมมิ่ง ได้เสนอการวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) โดยวัดความพึงพอใจของลูกค้าภายใน (Internal Customer) ลูกค้าภายนอก (External Customer) และผู้จัดหาบริการ (Services Provider) ด้วยการบูรณาการสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจ โดยพัฒนาปรับปรุงรักษาวัฒนธรรมองค์กร และการวัดผลลัพธ์สุดท้าย เช่น ลดจำนวนผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย การกำกับดูแล และประเมินผลกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ ซึ่งต่อมาได้มีการพัฒนาระบบการจัดการเชิงคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) เพื่อใช้วัดผลการดำเนินงานในด้านอุตสาหกรรมและในภาคบริการในประเทศสหรัฐอเมริกาอย่างจริงจังการประเมินผล การปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินการบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพการบริการหรือผลิตภัณฑ์ โดยมีการกำหนดมาตรฐาน และวิธีการที่สัมพันธ์กับความต้องการในตำแหน่งงาน รูปแบบการประเมิน มีความแตกต่างกันตามคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่ง มีการตรวจวัดผลงาน ภารกิจของงาน มีการกำหนดตัวชี้วัดเชิงวัตถุวิสัย (Objective) ให้สอดคล้องกับภาพรวมขององค์กร มีผลคะแนนการประเมินเชิงปริมาณ ซึ่งตัวชี้วัดผลงานจะกำหนดน้ำหนักของสิ่งที่ต้องการประเมินอย่างชัดเจน มีกระบวนการลดความผิดพลาด (Tolerance) จากการใช้ดุลยพินิจส่วนบุคคลเช่น กำหนดให้ มีการประเมินมากกว่า 1 คน โดยใช้การประเมินแบบ 180 องศา และ 360 องศา ในบางตำแหน่ง ซึ่งต้องมีการพิจารณาถ่วงน้ำหนักคะแนน และการหาค่ามาตรฐานของคะแนนประเมินในปัจจุบัน การประเมินผลการปฏิบัติงานนิยมนำตัวชี้วัดที่เป็นหลัก โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดหลัก (Key Performance Indicator) และถ่ายทอดจุดประสงค์ขององค์กรมาสู่หน่วยงานในระดับทีม มีการจัดทำความสามารถหลักรายตำแหน่ง และทำการประเมินความสามารถหลักเทียบกับมาตรฐาน

ที่กำหนดไว้ ผลของการประเมินด้วยวิธีนี้ทำให้สามารถบ่งชี้ได้ว่าบุคลากรต้องพัฒนาด้านใด มีความเหมาะสมกับการเลื่อนตำแหน่ง ดำรงตำแหน่ง หรือโยกย้าย โดยมีการตรวจสอบความสามารถ หลักว่ามีความเหมาะสมก่อนจะเข้ารับตำแหน่งนั้น ๆ วิธีการดังกล่าวเรียกว่าการบริหาร ผลการปฏิบัติงาน (Managing Performance) (Kaplan & Norton, 1996, pp. 75-85) เมื่อนำมาใช้ใน ธุรกิจบริการ การประเมินผลจะครอบคลุมถึงแนวคิดด้านการบริการ (Service Concept) การออกแบบ การบริการ (Service Design) การสื่อสาร (Communication) และการส่งมอบบริการ (Service Delivery) ความสัมพันธ์กับผู้จัดหาวัตถุดิบ (Supplier) และพันธมิตรที่ร่วมให้บริการ (Service Partner) ผลของการประเมินจะช่วยอธิบายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นและอิทธิพลที่ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในอนาคตเพื่อนำไปสู่สามารถในควบคุมธุรกิจต่อไป

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ (Concept of Services)

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้แนวคิด ไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543, หน้า 7) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็น กระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการ บริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการ อย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิด ประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขาย สินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548, หน้า 163) บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร เป็นต้น และการบริการมีลักษณะคือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง) ไม่สามารถรู้สึกมองเห็น ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การทำศัลยกรรม หรือการโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผล ของการบริการได้จนกว่าจะมีการผ่าตัดหรือการเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่งที่จะ บ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ (Service Quality) เพื่อทำให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้ บริการนั้น ๆ นักการตลาด จึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถในจับต้องได้ให้มากที่สุด โดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service Inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิตแล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้าและหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อซึ่งจะเกิดการบริโภคส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะตัดผมที่ร้านนี้แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และผู้บริโภคได้รับผมทรงใหม่ในขณะเดียวกัน

3. ความไม่แน่นอน (Service Variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการและขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร ตัวอย่างภาพรวมการให้บริการของโรงแรมเมริออต (Marriott) อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป แต่การให้บริการของพนักงานภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังหรือคลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้นนักการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้และไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมากจะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาลโรงแรมและรีสอร์ทต่าง ๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำ หรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราว เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

Hoffman and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงได้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในบริการนั้น ๆ ดังนั้น การให้บริการจึงควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ

- 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
- 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจ

ของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน 3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน 4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับและ 5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป โดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีโรงงานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐ มีบทบาทมากขึ้น

จากความหมายที่กล่าวทั้งหมด อาจสรุปความหมายของบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์หรือความสุขหรือความสะดวกสบายหรือได้รับความพึงพอใจและ สามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

#### การวัดคุณภาพในการบริการ (Measurement of Service Quality)

การวัดคุณภาพการบริการ สามารถพิจารณาได้จากองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้ องค์ประกอบแรก ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ซึ่งมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดเพราะผู้รับบริการมีจุดมุ่งหมายของการรับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการตัวชี้วัดในกลุ่มนี้ ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะอุทิศเวลาในการให้บริการ การติดต่ออย่างต่อเนื่อง และการปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี ดังนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมและการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, pp. 12-40)

องค์ประกอบที่สอง ได้แก่ ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) หมายถึง การที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการขององค์กรมักจะมี ความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ทันใจและมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อส่งมอบบริการที่ตรงกับ ความคาดหวังได้ ซึ่งจะ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการส่งมอบบริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่สาม ได้แก่ ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) หมายถึง ความสามารถในการเตรียมสิ่งต่าง ๆ ได้ทันกับความต้องการ โดยประสิทธิภาพของการบริการ

ขึ้นอยู่กับความพร้อมให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่เป็นไปตาม ความต้องการความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ไม่สามารถกำหนดตายตัวและ มีความแตกต่างกันทั้งยังแปรเปลี่ยนได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นหน่วยบริการหรือ ธุรกิจต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมที่จะให้บริการ ต่อผู้รับบริการตลอดเวลา

องค์ประกอบที่สี่ ได้แก่ ความมีคุณค่า (Value) ของการบริการ หมายถึง คุณภาพของ การให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า แสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ เนื่องจาก การให้บริการมีลักษณะและมีวิธีการบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น คุณค่าของการบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความพึงพอใจ

องค์ประกอบที่ห้า ได้แก่ ความสนใจต่อการรับบริการ (Interest) คือ การให้ความสนใจต่อ ลูกค้าทุกระดับอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งถือเป็นหลักของ การให้บริการที่สำคัญที่สุด หลักการสำคัญ คือ ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ก็ต้องได้รับการบริการที่ดี เหมือนกัน ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจลูกค้าอย่างเสมอภาค ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติ กรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคนควรให้บริการ ตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่ไม่เลือกปฏิบัติและไม่ตัดสินลูกค้าจากรูปลักษณะหรือกำลังซื้อเท่านั้น นอกจากนี้ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสม และเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้า เพื่อแสดงความสนใจได้อย่างเหมาะสม

องค์ประกอบที่หก ได้แก่ ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) หมายถึง การต้อนรับ ลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและมีท่าทีที่สุภาพอ่อนโยน ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกดีแสดงถึงอรรถาภัย ของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเองจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิด ความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้น คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรม การบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกที่สง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการมีทักษะ และจิตสำนึกของผู้ให้บริการ

องค์ประกอบสุดท้าย ได้แก่ ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) หมายถึง ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่ชัดเจนเนื่องจาก งานบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคน เมื่อพิจารณา “ปรัชญาการบริการ” พบว่า การพัฒนากลยุทธ์ การบริการเพื่อให้การบริการมีคุณภาพสม่ำเสมอเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ความต้องการ การตอบสนอง และความประทับใจของผู้รับบริการเพื่อนำมากำหนดเป้าหมายของการรับบริการ รวมทั้งรูปแบบและ ปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับ



บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจปฏิบัติงานการตรวจสอบและการปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างต่อเนื่องให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ได้มาตรฐานคุณภาพงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

นอกเหนือจากการวัดคุณภาพการบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 7 ประการข้างต้น (Bitner, Booms & Yohr, 1990) ได้พยายามกำหนดและสร้างตัวแบบคุณภาพที่คำนึงถึงการเติบโตของผลผลิตภาคบริการ โดยเน้นที่ความรู้ด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพของสินค้าและผลิตภัณฑ์ เพื่อไม่ให้เกิดข้อบกพร่อง ทำในสิ่งที่ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การวัดคุณภาพจะทำได้โดยพิจารณาความผิดพลาดภายใน (ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ก่อนออกจากโรงงาน) และความผิดพลาดภายนอก (เกิดขึ้นหลังจากการได้ติดตั้งอุปกรณ์แล้ว) ทั้งนี้คุณสมบัติของคุณภาพมี 3 ลักษณะ กล่าวคือ

1. ความไม่สามารถสัมผัสได้ (Intangibility)
2. ความหลากหลาย (Heterogeneity)
3. ความไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability)

ลักษณะแรก ความไม่สามารถสัมผัสได้ (Intangibility) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการซื้อขาย เนื่องจากลูกค้าไม่อาจรับรู้การให้บริการล่วงหน้าก่อนที่จะตกลงใจซื้อขายกันซึ่งแตกต่างจากการซื้อขายสินค้าทั่วไป แต่อาศัยความคิดเห็นและประสบการณ์เดิมที่ได้รับการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนเองควรจะได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการนั้น ๆ เนื่องจากการบริการส่วนมากจะเป็นเรื่องที่ไม่สามารถสัมผัสได้ (Bateson, 1977, pp. 77-115) จึงเป็นของผลจากการให้บริการมากกว่าจะเป็นเรื่องของวัตถุที่มีข้อกำหนดเฉพาะของการผลิตที่มีความละเอียดอ่อนในด้านคุณภาพ แต่สำหรับการบริการส่วนใหญ่ไม่สามารถที่จะวัดหรือทดสอบได้ และไม่สามารถที่จะทำให้ชัดเจนล่วงหน้าก่อนการซื้อเพื่อที่จะทำให้เกิดความมั่นใจในด้านคุณภาพได้ องค์การที่ให้บริการจึงพบว่ามีความยากลำบากที่จะเข้าใจถึงการบริการลูกค้าและการประเมินผลคุณภาพการบริการ

ลักษณะที่สอง ลักษณะของความหลากหลาย (Heterogeneity) หมายถึง การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่ ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละรูปแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการที่ให้บริการที่แตกต่างกันถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกัน หรือแม้แต่ผู้ให้บริการเดียวกันก็อาจมีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะให้บริการ และเนื่องจาก การบริการ

เป็นการใช้แรงงานเป็นส่วนใหญ่ ผลการปฏิบัติการที่มีการเปลี่ยนแปลงถึงผู้ผลิตรายหนึ่งอาจมาจากผู้ผลิตอีกรายหนึ่ง จากลูกค้ารายหนึ่งไปยังลูกค้าอีกรายหนึ่ง และจากระยะเวลาหนึ่งไปยังระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นประเด็นที่ยากที่จะมั่นใจได้ว่าพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะมีความสอดคล้องเสมอไป นอกจากนี้สิ่งที่ต้องการคือการนำเสนอและสิ่งที่ลูกค้าได้รับนั้นอาจมีความแตกต่างอย่างสิ้นเชิงก็เป็นได้

ลักษณะที่สาม ความไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) หมายถึง การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ ซึ่งการผลิต การบริโภค และการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างจากสินค้าที่มีการผลิต เมื่อมีการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง แต่เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแบ่งแยกได้ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตการดำเนินงาน บางกรณีอาจไม่จำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา อาจเป็นในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อหรืออาจมีตัวแทนเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะเห็นได้ว่า ผลของคุณภาพการบริการไม่ได้เกิดขึ้น ณ โรงงานผู้ผลิตแล้วจัดส่งให้แก่ลูกค้า แต่คุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้ คุณภาพของการให้บริการ มีความเกี่ยวข้องค่อนข้างมากกับผู้บริโภค เนื่องจากลูกค้ามีอิทธิพลต่อกระบวนการให้บริการเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ ยังต้องพิจารณาตัวแบบการวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งมีการพัฒนาทั้งด้าน แนวคิด (Concept) ระเบียบวิธี (Methodologies) และข้อค้นพบ (Finding) ต่าง ๆ ตัวแบบที่ถูกนำมาใช้มาก ได้แก่ SERVQUAL, SERVPERF, Norm Quality (NQ) ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในหลายอุตสาหกรรม โดยพัฒนาจากแนวคิดของคุณภาพการบริการ (Service Quality) นำมาสู่ด้านการบริการ ในที่นี้จะได้นำเสนอ ตัวแบบคุณภาพการบริการ SERVQUAL ซึ่งได้นำมาทดสอบเชิงประจักษ์ (Empirical Study) ด้านความตรง (Validity) และมาตรวัดคุณภาพการบริการ (Parasuraman et al., 1988, p. 23) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ด้านกายภาพ และ อุปกรณ์ (Tangibles)
2. ความเชื่อถือได้ เกี่ยวกับการปฏิบัติการบริการ (Reliability)
3. การตอบสนองลูกค้าด้วยความตั้งใจจริง (Responsiveness)
4. คำมั่นสัญญา ความเอื้ออาทรและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ (Assurance)
5. ความเห็นอกเห็นใจ ความตั้งใจของปัจเจกบุคคลที่จะเสนอให้แก่ลูกค้า (Empathy)

ผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ Service Performance (SERVPERF) ซึ่งนำมาใช้ประเมินผลการให้บริการของบริษัท มีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าและการพัฒนาตัวแบบของมาตรวัดคุณภาพการบริการ โดยมีแนวคิดที่มุ่งเน้นช่องว่างระหว่างมุมมอง

ของผู้รับบริการกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่นเดียวกับตัวแบบ SERVQUAL โดยผู้วิจัยเน้นด้านความคาดหวัง เนื่องจากมีสมมติฐานว่า ความคาดหวังมีระดับที่สูงกว่า ผลการปฏิบัติงานการให้บริการและนักวิจัยได้พัฒนาตัวแบบการประเมินผลการปฏิบัติการ เพื่อนำมาใช้ในการวัดช่องว่างระหว่างมุมมองผลการปฏิบัติงานกับความคาดหวังผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

### การประเมินคุณภาพการบริการ

การประเมินคุณภาพการบริการ หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและผลของการให้บริการ ส่วนคุณภาพการให้บริการเป็นการวัดระดับของการส่งมอบบริการสอดคล้องกับการรับบริการ และมีความสอดคล้องต่อความคาดหวังของลูกค้า (Lewis & Booms, 1983, p. 42 cited in Parasuraman, Valarie, Zeithmal & Berry, 1985) จากแนวความคิดนี้ Gronroos (2000) ได้มีการพัฒนาตัวแบบ โดยในเนื้อหานั้นมีการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของการบริการกับสิ่งที่ได้รับจากการบริการ ทั้งนี้ความพึงพอใจกับการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังของลูกค้าจากการวิจัยบนพื้นฐานของลูกค้า ซึ่งยังคงรักษาสถานะของความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อขนาดและทิศทางของประสบการณ์ต่อความคาดหวังของแต่ละปัจเจกบุคคลอย่างไรก็ดี การตัดสินใจในด้านคุณภาพ เช่น รูปแบบ ความคงทน สี ยี่ห้อ ความรู้สึก หีบห่อ และการให้บริการลูกค้าเป็นสิ่งที่ตัดสินใจยาก เนื่องจากผู้ให้บริการถูกจำกัดในเรื่องของสิ่งที่สัมผัสได้ ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์และบุคลากร ซึ่งนักวิชาการได้เสนอแนะว่าหากไม่มีข้อมูลอื่นแล้วราคาจะเป็นตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพ (Zeithaml, 1981, p. 42 cited in Parasuraman, Valarie, Zeithmal & Berry, 1985) เพราะเหตุว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่ผู้ให้บริการจะสามารถเข้าใจถึงความต้องการและคุณภาพของลูกค้าอย่างแท้จริง แต่เมื่อผู้ให้บริการทราบวิธีการประเมินการให้บริการโดยลูกค้า ก็จะทำให้ผู้ให้บริการสามารถที่จะใช้หลักเกณฑ์ของการประเมินเหล่านี้ ปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการเหล่านั้นได้ (Gronroos, 1982, p. 42 cited in Parasuraman, Valarie, Zeithmal & Berry, 1985) โกรนรูส (Gronroos) ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า คุณภาพของการบริการเกี่ยวข้องกับคุณภาพทางเทคนิคของการบริการ ซึ่งลูกค้าจะได้รับและหน้าที่ทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการ และได้เสนอว่าคุณภาพการบริการได้มาจากการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และองค์การที่ให้บริการ ซึ่งมี 3 มิติ คือ

มิติที่ 1 คุณภาพทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์หรืออาคาร

มิติที่ 2 คุณภาพขององค์การ เช่น ภาพลักษณ์ โครงสร้างองค์การ

มิติที่ 3 คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้าด้านคุณภาพของ

กระบวนการส่งมอบบริการ และผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ (Lehtinen & Lehtinen's, 1982, p. 43)

cited in Parasuraman, Valarie, Zeithmal & Berry, 1985)

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Millet (1954, p. 13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลัก และแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์ศรีในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการ เมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ Millet (1954, p. 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันคือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

เรวัต แสงสุริยงค์ (2547) ได้ทำการศึกษาการบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery: ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทาง จะใช้แบบใหม่หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงานไปใช้ได้จากศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government Gateway) โดยรูปแบบของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ 4 รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen: G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐบาลสู่ธุรกิจ (Government to Business: G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้าง เป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม คือ บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government: G2G) เป็นการประสานระหว่างหน่วยงาน (Intra and Inter Administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ (Government to Foreign: G2X) เป็นบริการระหว่างรัฐบาล และรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุน การท่องเที่ยว

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช (2554) ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer Value) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้ โดย Cronin and Taylor (1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด Rust and Zaborik (1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ Bitner (1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า

คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ใน 2 นัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้ง 3 องค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกันและนัยยะที่ 2 คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สองวัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL คือ ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำจากจากโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่า องค์การหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าวได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, p. 28; Lovelock, 1996, pp. 464-466)

คำถามที่มักเกิดขึ้นต่อมาก็คือ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการ จึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้น คำตอบก็คือ เราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์ นั่นเอง เพียงแต่แนวคิดทฤษฎีและข้อสรุปทั่วไปจากการวิจัยเท่าที่ปรากฏ ควรจะรองรับและยอมรับวิธีการวัดคุณภาพการให้บริการในกรอบการมองเรื่องคุณภาพ การให้บริการมากกว่ากรอบการมอง

## ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ความหมายและลักษณะของคุณภาพบริการ

ความหมายของคุณภาพตามพจนานุกรมของ Collins (1995, p. 1344) ได้กล่าวไว้ว่า “การที่จะบอกได้ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดี เป็นสิ่งที่มีคุณภาพได้นั้น สิ่งนั้นจะต้องมีมาตรฐานที่สูงจึงจะมีคุณภาพได้”

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2539, หน้า 863) ได้กล่าวถึงการปรับปรุงคุณภาพบริการ โดยอาศัยแนวคิด ทีคิวเอ็ม (TQM) ว่าคุณภาพจะดีขึ้นอย่างแท้จริงด้วยการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) ซึ่งมีหลักการสำคัญหนึ่งในสิบเอ็ดประการคือ คุณภาพอยู่เหนือสิ่งใด (Quality First) คุณภาพในทีคิวเอ็ม หมายถึง การตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามที่คาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวัง ด้วยระดับต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผล โดยคุณภาพเป็นคุณสมบัติที่เฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ภายในทีคิวเอ็ม คุณภาพจะอยู่ในทุกขั้นตอนของกระบวนการการผลิต (Process) หรือการให้บริการอยู่ในผลผลิตและผลของบริการ (Outcome) คุณภาพจะอยู่ในจิตสำนึกของทุกคนในองค์กร และได้รับความสำคัญเหมือนกับผู้ที่บริหารให้ความสำคัญกับเงินหรืองบประมาณขององค์กรทีคิวเอ็ม ถือว่าความเสียหายจากการด้อยคุณภาพนั้นมากกว่าค่าใช้จ่ายในการพัฒนากระบวนการให้มีคุณภาพเป็นอย่างมาก

Blumenthal (2003 อ้างถึงใน ประพันธ์ บรรจบผล, 2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการว่า จะมีความสำคัญต่อแพทย์และผู้รับบริการมากขึ้นจนถึงทศวรรษหนึ่ง โดยที่คุณภาพบริการวัดได้ 2 มิติ คือ

1. การให้บริการอย่างเหมาะสม หมายถึง การตระหนักถึงการตอบสนองและการต่อต้านในความต้องการอย่างมีคุณค่าของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมสำคัญในการชี้วัดคุณภาพบริการ

2. การให้บริการด้วยความชำนาญ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถประยุกต์การบริการโดยใช้เวลาน้อยในการทำงานและทำให้คุณภาพการบริการเพิ่มขึ้น

สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ (2538, หน้า 111) กล่าวว่าแนวความคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภัณท์ถือว่า คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญระดับสูงสุด ทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร หากมีคุณภาพจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก

นายิกา เดิชนุทศ (2549, หน้า 70-84) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

ลักษณะมี สารบรรณ (2551) กล่าวว่าหากพิจารณาคุณสมบัติของคุณภาพสามารถจะแยกออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ สามารถพิจารณาคุณสมบัติสำคัญ 8 ด้าน คือ สมรรถนะ ลักษณะเฉพาะ ความเชื่อถือได้ ความสอดคล้องตามที่กำหนด ความทนทาน ความสามารถในการให้บริการ ความสวยงาม และการรับรู้คุณภาพหรือชื่อเสียงของสินค้า
2. คุณภาพของงานบริการ ประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญ 10 ด้าน คือ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการ ความสามารถ การเข้าถึงได้ ความสุภาพ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความเข้าใจลูกค้า และสามารถรู้สึกได้ในบริการ

การสร้างคุณภาพในเชิงบูรณาการจะต้องเริ่มต้นจากการกำหนดกลยุทธ์และแผนคุณภาพที่สามารถแทรกตัวเข้ากับวิสัยทัศน์ การดำเนินงาน และวัฒนธรรมองค์การอย่างเหมาะสม โดยผู้บริหารเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม โดยที่การกำหนดแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์จะประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ การวิเคราะห์สถานะด้านคุณภาพขององค์การ การกำหนดวิสัยทัศน์คุณภาพ การกำหนดภารกิจวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ด้านคุณภาพ และกำหนดแผนปฏิบัติการด้านคุณภาพ

นอกจากการกำหนดแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์แล้วคุณภาพจำเป็นต้องมีการควบคุมคุณภาพ คือ มีกระบวนการจัดระบบการทำงาน และการปฏิบัติการเพื่อให้แน่ใจว่าองค์การสามารถดำเนินงาน และสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน คือ การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ การเตรียมระบบการดำเนินงานขั้นการดำเนินการ การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง และการประเมินผล

จิมน์รัตน์ กำประสิทธิ์ (2551) กล่าวว่า ดังนั้น คุณภาพ ก็คือการกระทำหรือปฏิบัติตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด ต้องมีความเป็นเลิศ ซึ่งคุณภาพต้องกำหนดโดยความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากบริการนั้น ๆ จึงจะถือว่าบริการนั้นเป็นบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (ศรัญญา บัวสุวรรณ, 2553)

คุณภาพการบริการเป็นแนวความคิดของธุรกิจสมัยใหม่ที่มีความสำคัญมากที่ผู้ผลิตสินค้าและบริการทั้งหลายไม่อาจละเลย หรือเพิกเฉยได้ ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2513 เป็นต้นมา นักอุตสาหกรรมตะวันตกต่างก็พากันตื่นตัว และให้ความสำคัญกับคุณภาพกันมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพ ราคา รูปแบบ การใช้งานและบริการของสินค้าญี่ปุ่น ทำให้อุตสาหกรรมผลิตโทรทัศน์ รถยนต์ กล้องถ่ายรูป เครื่องใช้ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ ฯลฯ ของยุโรปและสหรัฐอเมริกาสิ้นสะเทือนและเสียดลาคไปมาก คำจำกัดความของคำว่า “คุณภาพ” ที่แต่เดิมนั้นผู้ผลิตเป็นผู้ผูกขาดในการกำหนด Specifications จึงเริ่มปรับเปลี่ยนจาก “ตรงตามที่คุณผลิตกำหนด” มาเป็น “ถูกต้องตรง



ตามที่ลูกค้ากำหนด” มากขึ้นเรื่อย ๆ สินค้าทั้งหลายจึงมีการพัฒนาเรื่องของคุณภาพและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลางและเป็นบุคคลสำคัญที่สุดของธุรกิจ คำกล่าวที่ว่า “Customer Is The King” จะไม่เพียงพอเสียแล้ว นักธุรกิจบางคนให้ความสำคัญแก่ลูกค้ามากถึงกับกล่าวว่า “Customer Is God” ภายใต้ระบบการผลิตสมัยใหม่ และการเอาใจใส่อย่างจริงจังของผู้บริหารธุรกิจทุกระดับ รวมทั้งวิศวกรประจำโรงงาน และช่างเทคนิคทุกคนจึงมีการปรับปรุงคุณภาพตั้งแต่การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การออกแบบ การผลิต การจัดส่ง และการบริการ โดยเริ่มผลักดันให้ทุกฝ่ายรับรู้ข้อมูลที่เป็นความจริงจากงานบริการลูกค้า และเทคโนโลยีสมัยใหม่ และส่งข้อมูลเหล่านั้นย้อนกลับไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อทำการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่อไป อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ทั้งนี้เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า และให้เหนือกว่าคู่แข่งตลอดไป ไม่เพียงแต่อุตสาหกรรมผลิตสินค้าที่มีความสำคัญเท่านั้น อุตสาหกรรมบริการก็มีความสำคัญมากเช่นกัน ทั้งในปัจจุบันและอนาคตจากข้อมูลทางสถิติของรัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้มีการแสดงให้เห็นว่าสัดส่วนของอุตสาหกรรมบริการมีจำนวนสูงถึง 70 เปอร์เซ็นต์ของงานทั้งหมด ส่วนของประเทศญี่ปุ่น งานบริการก็มีสัดส่วนทางเศรษฐกิจประมาณ 60 เปอร์เซ็นต์ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ จะเห็นได้ว่างานบริการมีความสำคัญมากทางเศรษฐกิจต่อความมั่นคงและความมั่งคั่งของประเทศในธุรกิจอุตสาหกรรมคุณภาพการบริการจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าหลังจากที่มีการจัดส่งสินค้าสำเร็จรูปไปยังลูกค้าแล้ว ส่วนในธุรกิจบริการนั้น คุณภาพการบริการจะเป็นส่วนหนึ่งของตัวสินค้า ซึ่งความเร็วของการให้บริการก็เป็นคุณภาพอย่างหนึ่งที่วัดได้ไม่ยากนักแนวความคิดสมัยใหม่ ธุรกิจชั้นนำจะพยายามขยายขอบเขตคุณภาพการบริการ ไปถึงลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก ซึ่งลูกค้าภายใน ได้แก่ กระบวนการหรือขั้นตอนการผลิต หรือคนงานคนต่อไปที่รับงานจากเราไปทำต่อ ส่วนลูกค้าภายนอกก็คือ ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้เข้ามาใช้บริการนั่นเองในประเทศญี่ปุ่นมีการทดลองใช้กล้องวิดีโอสังเกตอาการปฏิกิริยาของลูกค้าขณะรอรับบริการ และก็พบว่าถ้าลูกค้ามาคอยหน้าเคาน์เตอร์โรงแรมเป็นเวลานานกว่า 2 นาทีแล้วยังไม่มีการพนักงาน โรงแรมมาต้อนรับก็จะเริ่มกระสับกระส่ายและแสดงอาการไม่พอใจ ในกรณีของภัตตาคารลูกค้าก็จะแสดงอาการหงุดหงิดไม่พอใจถ้าเข้าไปในร้านแล้วภายใน 3 นาที ยังไม่มีบริการมารับรายการอาหารและเมื่อส่งรายการอาหารไปแล้ว ภายใน 6 นาทียังไม่มีอาหารสักอย่างหนึ่งมาให้รับประทาน ลูกค้าจะเริ่มแสดงอาการไม่พอใจ จากตัวเลขดังกล่าวข้างต้น ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารในญี่ปุ่นแห่งหนึ่งได้นำมาใช้และปรับปรุงการให้บริการเพื่อไม่ให้ลูกค้าคอยนานกว่าเวลาวิกฤติโดยมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและฝึกอบรมพนักงานทุกขั้นตอน ผลปรากฏว่าลูกค้าทุกคนต่างก็ประทับใจในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ธุรกิจมีกำไรสูงขึ้นสามารถขยายกิจการออกไปได้หลายสาขา และที่สำคัญคือได้รับชื่อเสียง เกียรติยศ เพราะได้รับรางวัลเดมมิง ซึ่งเป็นรางวัลสูงค่าทางด้านการบริหารและพัฒนาคุณภาพอย่างยอดเยี่ยมของประเทศญี่ปุ่น

จะเห็นได้ว่า การวิเคราะห์คุณภาพงานบริการ ก็จะใช้เครื่องมือของการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ทั้งหลายมาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เช่นเดียวกับระบบการบริหารการผลิต เช่นเรื่อง วัสดุคงคลัง การผลิต และอาศัยเทคนิคทางสถิติมา วัดผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาแนวโน้ม แต่อย่างไรก็ตาม การที่จะประสบผลสำเร็จในเรื่องการบริหารงานด้านคุณภาพ ผู้บริหารจะต้องใช้ ความรอบรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และศิลป์ทั้งสองด้านควบคู่กัน เรื่องดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นการทำทนาย สำหรับ วิศวกรโรงงานและผู้บริหารทุกคน ที่จะต้องตระหนักถึงเรื่องต่าง ๆ เช่น นวัตกรรมสำหรับ สินค้าและบริการ ความต้องการของลูกค้ากระบวนการผลิต ภาพรวมของธุรกิจ คู่แข่งขั้นทางการค้า โดยผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ของธุรกิจ สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือทาง สถิติต่าง ๆ ได้อย่างชำนาญ รวดเร็ว และมีศิลปะในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น (ชนากร เกียรติบรรลือ, 2552)

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการคือการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน แต่บริการนั้นจะต้องมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการนั่นเอง

#### แนวคิดการบริหารคุณภาพการบริการภายในองค์กร

การบริหารบริการเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งสร้างฐานของความได้กำไรจาก ผู้รับบริการที่จงรักภักดี และพนักงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การบริการจัดการควรสร้างความจงรักภักดี ในพนักงานผู้ให้บริการและในตัวของผู้รับบริการเอง โดยเชื่อว่า เมื่อพนักงานพอใจในการทำงานจะมีส่วน โดยตรงที่ทำให้ผู้รับบริการมีความจงรักภักดี เนื่องจากการให้บริการที่มี

คุณภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการมีส่วนแบ่งตลาดมากขึ้น รายได้ขององค์กรจะมีมากขึ้นและลดค่าต้นทุนของการจัดส่งให้บริการแก่ผู้รับบริการลดลง

เมื่อกล่าวถึงลูกค้า คนส่วนใหญ่มักจะนึกถึงกลุ่มคนที่ซื้อสินค้าหรือบริการจากองค์กรเท่านั้น แต่ในความเป็นจริงแล้ว ใครก็ตามที่เขาได้รับสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากเราก็ถือว่าเขาเหล่านั้นเป็นลูกค้าทั้งสิ้น เมื่อระบบมาตรฐานสากลต่าง ๆ เข้ามาคำว่า ลูกค้าเริ่มครอบคลุมถึงหน่วยงานภายในองค์กรที่ต้องทำงานต่อจากเรา การที่จะบริการลูกค้าภายนอกได้ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าเรามีพฤติกรรมหรือนิสัยบริการในระดับพื้นฐานประจำวันมากน้อยเพียงใด ซึ่งเราเรียกกันว่าเป็น Competency เรื่อง Service Mind หรือ Customer Focus ซึ่งเราสามารถแบ่ง “ลูกค้า” ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ลูกค้าภายนอก (External Customers) บุคคลที่อยู่ภายนอก สนใจที่จะใช้สินค้าและบริการ
2. ลูกค้าภายใน (Internal Customers) บุคคลที่อยู่รอบข้าง ซึ่งจะต้องติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมด้วยกัน เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง บุคคลที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ องค์กรที่ทำงานอยู่ ครอบครัวและคนที่รัก ซึ่งไม่ควรละเลยที่จะมอบการให้บริการ

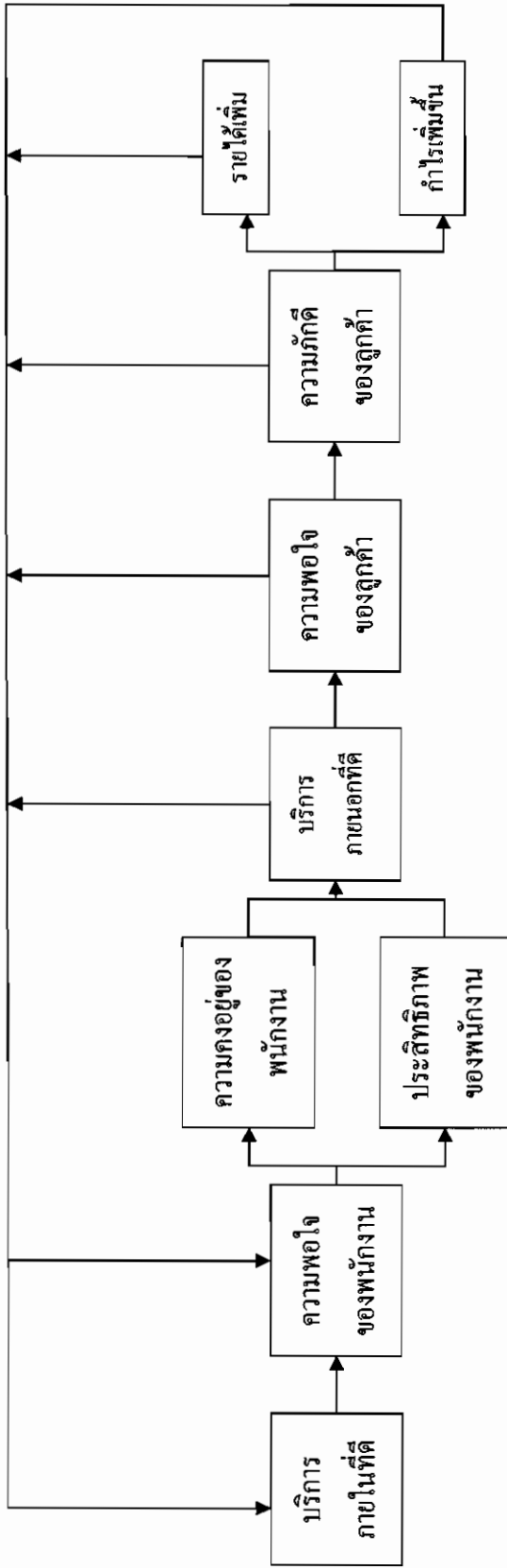
ดังนั้น พนักงานจึงมีความสำคัญหรือลี้มเหลวของบริการเพราะในงานบริการนั้น ความหมายของพนักงานยังครอบคลุมถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. พนักงานคือบริการ
2. พนักงานคือตัวกิจการ
3. พนักงานคือนักการตลาด

ด้วยบทบาทสำคัญเช่นนี้ เรื่องของพนักงานเป็นเรื่องที่ไม่อาจละเลยในการสร้างบริการที่ดี หากให้พนักงานที่ไม่มีคุณภาพมาทำงาน ไม่มีการพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถ หรือพนักงานไม่มีความสุขในการทำงานก็ย่อมทำให้การบริการด้อยลง ซึ่งจะทำให้ลูกค้าหมดความพอใจตามมา ซึ่งพบว่า ความพอใจของพนักงาน ความพอใจของลูกค้า และกำไรของกิจการเกี่ยวพันกันอย่างแยกไม่ออก ดังแสดงด้วยแนวคิด “สายโซ่แห่งการบริการ” (Service Profit Chain) ซึ่งพนักงานมีความพอใจอันเนื่องมาจากการได้รับบริการที่ดีจะส่งผลให้พนักงานไม่เข้าออกบ่อย ๆ ทำให้มีความชำนาญและประสิทธิภาพในการบริการ ไม่เกิดความผิดพลาดบ่อย ๆ ทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจ สิ่งก็ตามมาก็คือ ลูกค้าจะมาไม่หนีหายไปไหน เป็นลูกค้าอย่างถาวร นำมาซึ่งยอดขายและกำไรที่สูงขึ้น และการทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจ จะส่งผลย้อนกลับมาทำให้พนักงานมีความพอใจมีความสุขในงานที่ทำด้วย หมุนเป็นวงจรต่อเนื่องไปอย่างไม่สิ้นสุดด้วยความจริงที่ว่า “พนักงานมีความสุขเท่านั้น จึงจะทำให้ลูกค้ามีความสุขได้”

สายโซ่แห่งกำไรเกิดจากการบริการภายในที่ดีเพราะบริการภายในที่ดีเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ซึ่งความพึงพอใจนี้จะทำให้พนักงานทำงานกับองค์กรได้ยาวนานและทำงานหรือให้บริการลูกค้าภายนอกอย่างมีคุณภาพ อันจะส่งผลให้ลูกค้าภายนอกพึงพอใจในการบริการที่ได้รับจนทำให้ลูกค้าภายนอกคนนั้น กลายเป็นลูกค้าที่จงรักภักดีต่อองค์กร ผลลัพธ์ ก็คือ องค์กรมีกำไรและเจริญเติบโตมากขึ้นเนื่องมาจากองค์กรมีลูกค้าภายนอกมากขึ้นนั่นเอง ดังภาพที่ 3

สายโซ่แห่งกำไรเกิดจากการบริการภายในที่ดีเพราะบริการภายในที่ดีเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ซึ่งความพึงพอใจนี้จะทำให้พนักงานทำงานกับองค์กรได้ยาวนานและทำงานหรือให้บริการลูกค้าภายนอกอย่างมีคุณภาพ อันจะส่งผลให้ลูกค้าภายนอกพึงพอใจในการบริการที่ได้รับจนทำให้ลูกค้าภายนอกคนนั้น กลายเป็นลูกค้าที่จงรักภักดีต่อองค์กร ผลลัพธ์ ก็คือ องค์กรมีกำไรและเจริญเติบโตมากขึ้นเนื่องมาจากองค์กรมีลูกค้าภายนอกมากขึ้นนั่นเอง ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 สายโซ่แห่งกำไร (The Profit Chain) (Vroman & Luchsinger, 1994, p. 164)

ซึ่งทั้ง 5 ขั้นตอนดังกล่าวเป็นกระบวนการพื้นฐานของการบริการที่มีคุณภาพ โดยรวม (Total Quality Service: TQS) ดังรายละเอียด

1. แยกแยะและทำความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าของหน่วยงาน

องค์กรที่จะเป็นองค์กรที่มีการบริการภายในที่ดีได้นั้น จะต้องเริ่มจากตรวจสอบทัศนคติที่มีต่อกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในด้านบวกและด้านลบ เช่น หน่วยงานใดมีทัศนคติต่อกันในทางไม่ดีบ้าง หรือหน่วยงานใดมีทัศนคติที่ดีต่อการสร้างความพึงพอใจให้หน่วยงานอื่นบ้าง และหน่วยงานนั้นมีวิธีการสร้างความพึงพอใจให้ท่านอย่างไร และสำรวจว่า หน่วยงานใดที่ได้รับการยอมรับเป็นผู้นำด้านการบริการที่ดีในสายตาลูกค้าบ้าง เป็นต้น ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการสร้างความร่วมมือต่อการใช้นโยบายเกี่ยวกับการบริการภายในนี้ ส่วนในด้านการทำความเข้าใจกับหน่วยงานที่เป็นลูกค้า สามารถทำได้โดยการทำวิจัยเกี่ยวกับลูกค้าของหน่วยงาน ได้แก่ ผู้บริการหรือพนักงานของหน่วยงานที่เป็นลูกค้า ซึ่งอาจทำในรูปแบบของอภิปรายกลุ่ม (Focus Group) หรือการประชุมแบบไม่เป็นทางการเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ความต้องการ ข้อเสนอแนะของลูกค้าภายในอย่างแท้จริง หลังจากนั้นผู้บริการและทีมงานของหน่วยงานนั้นควรนำข้อมูลที่ได้รับมาทำเป็น Customer Value Model เพื่อปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงาน และวิธีการให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนทัศนคติการให้บริการ เช่น ความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหาด้านการบริการ การเต็มใจให้ข้อมูลแก่ลูกค้า การลดขั้นตอนของงานเอกสารก่อนการให้บริการ เป็นต้น อันจะทำให้หน่วยงานเป็นที่ยอมรับจากลูกค้าภายในของตน

2. กำหนดภารกิจด้านการบริการของหน่วยงาน

เมื่อหน่วยงานมี Customer Value Model รวมกับความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าแล้ว ผู้บริการควรกำหนดภารกิจด้านการบริการของหน่วยงาน ซึ่งในภารกิจควรระบุว่า ใครเป็นลูกค้า อะไรคือความต้องการของลูกค้า หน่วยงานควรจะทำอย่างไรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าทางการบริการให้กับลูกค้าของตน ทั้งนี้การกำหนดภารกิจนี้ควรเปิดโอกาสให้พนักงานหรือทีมงานคนได้มีส่วนร่วมด้วย

3. ให้ความรู้กับพนักงานในหน่วยงานเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า

ผู้บริการควรมีการให้ความรู้แก่พนักงานในหน่วยงานของตนเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าด้านการบริการให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อเป็นการปรับปรุงและกระตุ้นให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของการมีการบริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศตลอดเวลา โดยอาศัยการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตลอดจนการฝึกอบรม

4. ปรับปรุงระบบงานในหน่วยงานให้เอื้อต่อการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า

ผู้บริการควรตรวจสอบวิธีการทำงาน กระบวนการทำงาน นโยบาย ระบบการบริหารงาน

ระบบข่าวสารข้อมูล และวิธีการสื่อสารกับลูกค้า เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของระบบงานที่หน่วยงานมีอยู่ และปรับปรุงระบบงานเหล่านั้นให้เอื้อต่อการสร้างคุณค่าด้านการบริการที่ให้กับลูกค้าเพราะระบบงานเหล่านี้ จะเป็นสิ่งที่พนักงานจะนำมาปฏิบัติในการทำงานหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้า ดังนั้น สมาชิกทุกคนในหน่วยงานควรร่วมกันค้นหาวิธีการใหม่ ๆ เช่น พยายามปรับปรุงขั้นตอนในการทำงานมีความสะดวก รวดเร็วขึ้น กำจัดกิจกรรมที่ไม่มีประโยชน์ต่อการทำงานและการให้บริการ กำจัดงานเอกสารที่ไม่จำเป็น เป็นต้น

#### 5. สร้างระบบวัดคุณภาพการบริการหรือความคิดเห็นลูกค้า

ขั้นตอนสุดท้าย คือ การสร้างระบบการประเมินผล การวัดผลและการให้ผลย้อนกลับอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานควรมีการวัดคุณภาพการบริการที่ส่งมอบไปยังลูกค้าทั้งในมุมมองของลูกค้า ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร อย่างไรก็ตาม หน่วยงานต้องใช้วิธีการวัดผลต่าง ๆ อย่างรอบคอบ และควรใช้อย่างสร้างสรรค์ นอกจากนี้หน่วยงานต้องสร้างระบบที่จะรับคำแนะนำลูกค้าและที่สำคัญจะต้องมีการส่งข้อมูลต่าง ๆ ให้พนักงานในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึงด้วย เพราะจะทำให้ทุกคนได้รู้ว่า ต้องปรับปรุงอะไร อย่างไร

Richardson, Brian and Robinson (1986) กล่าวว่า การบริการภายในเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับพนักงานภายในองค์กรอย่างมาก ดังนั้นหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานเกี่ยวกับพนักงาน คือ หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของแนวคิดนี้ ซึ่งแนวคิดที่หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์สามารถนำมาใช้ปรับปรุงผลการดำเนินงาน และเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานได้ ดังนี้

1. การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation)
2. การวางแผนสายอาชีพ (Career Planning)
3. การฝึกอบรม (Training)
4. การให้สิ่งจูงใจ (Incentives) ที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน
5. การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน (Recruitment และ Selection)
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication)

ทั้งนี้เพื่อดึงดูด และรักษาพนักงานที่องค์กรต้องการได้ ตลอดจนปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พฤติกรรมของพนักงานให้เป็นผู้มีใจรักการบริการ และให้การบริการซึ่งกันและกันอย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น George (1977) การนำแนวคิดเกี่ยวกับการบริการภายในองค์กรมาใช้ในองค์กรนี้จะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในการวางแผนให้แนวคิดนี้เป็นแผนกลยุทธ์อย่างหนึ่งขององค์กร และมีการกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน เพราะพนักงานจะได้มีการลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังและนโยบายจะต้องสอดคล้องกับ



นโยบายทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วย

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

### ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

#### ความหมายของความคาดหวัง

ซิฆนุกร พรภาณูวิชญ์ (2540, หน้า 6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติใน สิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

Hombly (2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังเป็นความเชื่อเป็นความรู้สึกนึกคิด ของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรจะเกิดขึ้น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540, หน้า 18) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและ รู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความ

สิริวรรณ อิศวกุล (2528, หน้า 1) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของ มนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรม ของบุคคล

Clay (1988, p. 252) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็น การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) Vroom มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์

Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ

Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่ง หลายอย่าง ดังนั้นจึงพยายามค้นหาหรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคลจะได้รับ ความพึงพอใจขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

Parasuraman, Zeithmal and Berry (1990) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ
5. ราคา

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือ ความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

#### ลักษณะความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จ ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคน ในการเลือกการกระทำไว้ ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะและความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้ Getzels and Guba (1974, p. 132) ได้กล่าวไว้ว่า “ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันเพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน”

Vroom (1964, p. 103) ได้มีมติฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกกระหว่างทางเลือกต่าง ๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตใจ ได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจตคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ

ศรีนิตย์ สุวัช (2521, หน้า 10) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงแตกต่างกันตามที่บุคคลได้กำหนดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้น ๆ ประเมินโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดความคาดการณ์ของแต่ละบุคคล

#### การกำหนดความคาดหวัง

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540, หน้า 11) กล่าวถึงการกำหนดความคาดหวังตามความคิดของเดอซีค โค ว่าการกำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจากขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ ด้วยดังที่เดอซีค โค ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้น ๆ มาก่อนก็จะกำหนดความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้นและใกล้เคียงกับความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามระดับความคาดหวังต่ำลงมาเพื่อป้องกันมิให้คนเกิดความรู้สึกล้มเหลวจากการที่วางระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง

สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540, หน้า 12) ได้สรุปความคาดหวังไว้ว่า การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของคนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้น ๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเอง เป็นเรื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่ป็นรูปธรรม หรือนามธรรมชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจและการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น ๆ

การที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากน้อยแค่ไหน จึงขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือ ระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้น และความคาดหวังของบุคคลนั่นเองที่จะมองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่ารางวัลที่จะได้จาก ความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมาก และเป็นไปได้สูง บุคคลก็จะทุ่มเทความสามารถให้มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้มีน้อย หรือรางวัลที่ได้น้อยก็จะไม่พยายาม เพราะคิดว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

#### ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

พัชร มหาลาภ (2538, หน้า 14) ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลเน้นแตกต่างกัน
2. ความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ กล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อนก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้นและใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมากก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง
3. การประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคลจากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปตามความรู้ประสบการณ์และความต้องการแล้วบุคคลจะตัดสินใจ

## ข้อมูลทั่วไปของสนามบินตราด จังหวัดตราด

สนามบินตราด จังหวัดตราด เดิมได้รับอนุญาตให้จัดตั้งเป็นเพียงที่ขึ้น-ลงชั่วคราวของอากาศยานเปิดให้บริการทางการบิน ต่อมาทางบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาสนามบินเพื่อเป็นการรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และเห็นว่า จังหวัดตราด มีศักยภาพในการท่องเที่ยวสูงมากจึงได้ลงทุนก่อสร้างและพัฒนาสนามบินพัฒนาสนามบินจังหวัดตราดให้เป็นสนามบินพาณิชย์ ซึ่งเป็นโครงการที่ได้รับการเห็นชอบในรายงานจาก สผ. จนแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2546 ได้รับการใบอนุญาตจัดตั้งเพื่อให้บริการสาธารณะ เมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งเป็นแห่งที่ 3 ของบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด

สนามบินตราด ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง และตำบลบางปิด อำเภอแหลมงอบ เลขที่ 99 ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ตำแหน่งเส้นรุ้งที่ 12 องศา 16 ลิปดาเหนือ เส้นแวงที่ 102 องศา 19 ลิปดาตะวันออก มีความยาวทางวิ่งเส้นทางเดียวขนาดยาว 1,800 เมตร กว้าง 45 เมตรพร้อมไหล่ทางวิ่งข้างละ 7.50 เมตร ผิวแอสฟัลท์ติกคอนกรีต รองรับน้ำหนักได้ 68,000 ตัน พร้อมระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ได้แก่ ระบบไฟฟ้า ระบบโทรศัพท์ ระบบประปา ระบบระบายน้ำภายในสนามบิน ลานจอดรถยนต์ โดยมีสายการบินภายในประเทศ ที่ให้บริการ ดังนี้

เที่ยว/ วัน

บางกอกแอร์เวย์ส 2-4

เส้นทางบิน

กรุงเทพ-ตราด (ไป-กลับ)

### สิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก อาคารต่าง ๆ ของสนามบินตราด ประกอบด้วย อาคารที่พักผู้โดยสาร ขนาดพื้นที่ 5,000 ตารางเมตร ห้องที่พักผู้โดยสารเข้า-ออก เป็นอาคารเปิดโล่งสามารถบรรจุผู้โดยสารขาเข้าได้ประมาณ 150 คน และผู้โดยสารขาออกได้ประมาณ 150 คน อาคารหอบังคับการบิน อาคารที่หน่วยดับเพลิงและกู้ภัย อาคารเครื่องช่วยในการเดินอากาศ ระบบไฟฟ้าสนามบินได้ติดตั้งไฟฟ้าทางขั้วชนิดความเข้มแสงปานกลาง (Medium Intensity Taxiway Edge Lights) ไฟทางวิ่งชนิดความเข้มแสงสูง (High Intensity Runway Edge Lights) ระยะห่างระหว่างดวง 60 เมตร ไฟบอกสิ้นสุดทางวิ่งหรือเข้าสู่ทางวิ่งชนิดความเข้มแสงสูง (High Intensity Threshold/ End Lights) ทั้ง 2 ด้าน (05/ 23) นอกจากนี้ยังมีไฟนำร่องชนิด PAPI (Precision Approach Path Indicator System) ด้านทางวิ่ง 05 และ 23

### **บทบาทและภาระหน้าที่ของสนามบินตราด**

การดำเนินงานของสนามบินตราด ซึ่งให้บริการแก่สายการบิน ผู้โดยสารและประชาชน ผู้ใช้บริการทั่วไป รวมถึงบริการแก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ เช่น ร้านค้า รถรับ-ส่งสาธารณะ ป้ายโฆษณา เป็นต้น มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ควบคุมกิจการขนส่งทางอากาศในเขตความรับผิดชอบให้เป็นไปตามระเบียบ กฎข้อบังคับ และกฎหมายตลอดจนความตกลงและอนุสัญญาว่าด้วย การบินพลเรือนระหว่าง ประเทศ
2. ให้บริการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่อากาศยาน ผู้โดยสารและบุคคล อื่นที่ใช้บริการสนามบิน รวมทั้งการขนส่งสินค้า สัมภาระ และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ
3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ที่ได้รับมอบหมาย

### **การบริหารและโครงสร้างองค์การ**

#### **การบริหาร**

ผู้จัดการสนามบินตราดเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสนามบินตราด ทำหน้าที่บริหาร กำกับดูแลกิจการการขนส่งทางอากาศของสนามบินในเขตความรับผิดชอบให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ตลอดจนความตกลงและอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่าง ประเทศ

#### **โครงสร้างองค์การ**

สนามบินตราด แบ่งส่วนบริหารออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารและพิธีการบิน ฝ่ายความปลอดภัยและฝ่ายช่างเทคนิค โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ฝ่ายบริหารและพิธีการบิน มีหัวหน้าฝ่ายบริหารและพิธีการบินเป็นผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบตรงต่อผู้จัดการสนามบิน แบ่งเป็น 8 งาน ดังนี้
  - 1.1 งานด้านพิธีการบิน
  - 1.2 งานบุคคล
  - 1.3 งานบัญชีและงบประมาณ
  - 1.4 งานการเงินและพัสดุ
  - 1.5 งานนิติกรรมและสัญญา
  - 1.6 งานประชาสัมพันธ์
  - 1.7 งานธุรการและสารบรรณ
  - 1.8 งานเก็บสถิติต่าง ๆ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการด้านพิธีการบิน
2. ประมวลข้อมูลทางการขนส่งทางอากาศของอากาศยาน รวมถึงการจัดทำข้อมูลทางสถิติและรายงานต่าง ๆ
3. วางแผนและดำเนินการด้านงบประมาณทั้งเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานการเงิน งานบัญชี งานพัสดุ งานบุคคล งานสารบรรณ งานนิติกรรมสัญญา งานจัดหารายได้ งานอำนวยความสะดวกแก่สนามบิน ผู้โดยสาร สินค้า สัมภาระและผู้ให้บริการทั่วไป งานประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสารของสนามบิน
2. ฝ่ายความปลอดภัย มีหัวหน้าฝ่ายความปลอดภัยเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบตรงต่อผู้จัดการสนามบินตราด มีอัตรากำลัง รวม 50 คน แบ่งเป็น 4 งานดังนี้
  - 2.1 งานคู่มือและดับเพลิง
  - 2.2 งานตรวจอาวุธและวัตถุอันตราย
  - 2.3 งาน รปภ. สถานที่
  - 2.4 งานควบคุม ตรวจสอบ สิ่งปลูกสร้างในเขตความปลอดภัยในการเดินอากาศ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการตรวจผู้โดยสาร อากาศยาน สินค้า สัมภาระ และบุคคลที่จะเข้าไปในบริเวณพื้นที่หวงห้ามของสนามบิน
2. ดำเนินการรักษาความปลอดภัยสถานที่และประสานงานเพื่อร่วมแก้ไขปัญหากรณีเกิดวินาศกรรมอากาศยาน หรือสนามบิน หรือเกิดการจี้เครื่องบินที่สนามบิน
3. ดำเนินการด้านดับเพลิงและกู้ภัยอากาศยาน และอาคารสถานที่ และทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากอากาศยาน
4. ดำเนินการจัดทำแผนรักษาความปลอดภัย และจัดทำแผนการดับเพลิงและกู้ภัยของสนามบิน รวมทั้งประสานแผนงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
5. ดำเนินการอำนวยความสะดวก จัดศูนย์รักษาความปลอดภัยของสนามบิน รวมทั้งจำกัดเขตป้องกันภัยอากาศยาน ชีวิต และทรัพย์สินของผู้ประสบภัยอากาศยาน
6. ดำเนินการตรวจสอบ ควบคุม สิ่งปลูกสร้าง หรือสิ่งกีดขวางในเขตปลอดภัยในการเดินอากาศ
7. ดำเนินการด้านนิรภัยการบิน ฝึกซ้อมการช่วยเหลืออากาศยานและผู้โดยสารประสบภัย

3. ฝ่ายช่างเทคนิค มีหัวหน้าฝ่ายช่างเทคนิคเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบตรงต่อผู้จัดการสนามบิงตราด มีอัตรากำลังรวม 4 คน แบ่งเป็น 3 งาน ดังนี้

3.1 งานระบบไฟฟ้า ประปา ในสนามบิง

3.2 งานระบบระบบสื่อสาร

3.3 งานระบบบำรุงรักษาอาคารและสถานที่

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการด้านช่างอุปกรณ์สื่อสาร คอมพิวเตอร์ ไฟฟ้าอาคาร และระบบไฟฟ้าสนามบิง

2. ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อยของไฟทางวิ่ง ทางขับ และลานจอด

3. ควบคุม ดูแล ซ่อมแซมบำรุงรักษาอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้โดยสารและอากาศยาน รวมทั้งยานพาหนะเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ภายในสนามบิง

4. ควบคุม ดูแลและวางแผนบริหารการใช้พื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสารหรืออากาศยาน กรณีที่มีการซ่อมบำรุง ปรับปรุงอาคาร หรือ สิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ ของสนามบิง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง” โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพของประชาชน และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางตามความคิดเห็นของประชาชน โดยทำการ ศึกษาคุณภาพการให้บริการในภารกิจภายในสถานที่ และภารกิจภายนอกสถานที่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) จำนวน 605 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ ด้านประสิทธิภาพด้านความพร้อมในการให้ บริการ ด้านการสนองตอบ ความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษากัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบ ความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

เบญจพร วิจิตรปิยะกุล (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์บริการ โทโยต้า พัทยา (1998) สาขาศรีราชา ภายหลังจากการนำนโยบายซีเอสมาปฏิบัติ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์บริการ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์ ภายหลังจากการนำนโยบายซีเอสมาปฏิบัติ ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาข้อมูลเอกสาร และข้อมูลจากการสำรวจ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม และใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และสถิติไคส แควส ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษาพบว่า เหตุผลในการตัดสินใจเลือกนำรถมาเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการ โทโยต้า พบว่า ลำดับที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับ คือ ทำเลที่ตั้ง การซื้อจากตัวแทนจำหน่ายรถรายนี้ และฝีมือช่าง ตามลำดับ ในเรื่องความสำคัญของปัจจัยในแต่ละด้านกับความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อม การให้ความสำคัญกับเวลาของลูกค้าที่นำรถมาเข้ารับบริการ

มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในเรื่องความสัมพันธ์ในด้านอื่น ๆ ที่มีผลกับความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ความรู้ความชำนาญของช่าง คุณภาพงานซ่อม และซ่อมได้ถูกกับปัญหาที่เกิด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าและจากผลของการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าที่นำรถเข้ารับบริการจากศูนย์บริการส่วนใหญ่จะมีการแนะนำญาติ หรือเพื่อนให้มาใช้บริการ เมื่อมีโอกาสและถ้ามีความต้องการในการเปลี่ยนรถใหม่หรือซื้อเพิ่มเติม ส่วนใหญ่ซื้อรถของโทโยต้า ในระดับนัยสำคัญที่ .05

ประพันธ์ บรรจบผล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินภายในประเทศต่อการให้บริการของท่าอากาศยานกระบี่ จังหวัดกระบี่” 7 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านลานจอดรถ
  - 1.1 ที่จอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสารบริเวณหน้าอาคารผู้โดยสาร
  - 1.2 ที่จอดรถในบริเวณที่จอดรถของท่าอากาศยาน
  - 1.3 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก
  - 1.4 มีป้ายบอกเส้นทางเข้า-ออก ชัดเจน



2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายภายในอาคารผู้โดยสาร
  - 2.1 ความเพียงพอของที่นั่งภายในอาคารผู้โดยสาร
  - 2.2 ความสะดวก-ปลอดภัยของลิฟท์และบันไดเลื่อน
  - 2.3 ความสะอาดภายในห้องโถงของอาคารผู้โดยสาร
  - 2.4 มีป้ายประกาศบอกทิศทางชัดเจน
  - 2.5 การให้บริการหนังสือพิมพ์-วารสารต่าง ๆ
  - 2.6 การให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยว
  - 2.7 จำนวนตู้ ATM เพียงพอสู่ความต้องการ
3. ด้านห้องสุขา
  - 3.1 ความเพียงพอของห้องสุขา
  - 3.2 ความสะอาดของห้องสุขา
  - 3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสุขา
4. ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม
  - 4.1 ความเพียงพอของร้านอาหาร
  - 4.2 ความหลากหลายของอาหาร
  - 4.3 ราคาของอาหารและเครื่องดื่ม
  - 4.4 ความสะอาดของร้าน
  - 4.5 การบริการของพนักงาน
5. ด้านร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก
  - 5.1 ความเพียงพอของร้านจำหน่ายสินค้า
  - 5.2 ความหลากหลายของสินค้า
  - 5.3 ราคาของสินค้า
  - 5.4 การบริการของพนักงาน
6. ด้านการตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย
  - 6.1 ความสะดวกในการตรวจค้น
  - 6.2 การปฏิบัติและมารยาทของพนักงานตรวจค้น
  - 6.3 การควบคุมการเข้า-ออก เขตพื้นที่หวงห้าม
7. ด้านการบริการประชาสัมพันธ์
  - 7.1 การประกาศการเข้า-ออกของเครื่องบินทางจอภาพและเสียง
  - 7.2 ข้อมูลการให้บริการในสนามบิน

### 7.3 ข้อมูลรายละเอียดการเดินทางภายในจังหวัด

#### 7.4 การให้บริการในการติดต่อสอบถาม

ยุคลธร บุญรอด (2550, บทคัดย่อ) “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยวิธีศึกษาเชิงปริมาณประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้มารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 381 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ ด้านความสะดวกสบาย รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค และด้านการสนองตอบความต้องการ โดยในด้านความสะดวกสบายประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีสถานที่สะดวกสบาย เป็นระเบียบและสะอาด ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการได้รับการบริการตามสิทธิที่ควรได้รับอย่างเต็มที่ ในด้านการสนองตอบความต้องการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นให้บริการอย่างฉับไว

ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศและประเภทงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ลำไย แม้นเสถียร (2545) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง และศึกษาถึงปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลบางปะกง จำนวน 336 คน ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง ในสภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับน้อยที่สุดคือ ด้านความเพียงพอที่จะให้บริการ รองลงมาคือ ด้านจริยธรรมเจ้าหน้าที่ และระดับมากที่สุดคือ ด้านการให้

ความรู้และคำปรึกษา ส่วนปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง ได้แก่ รายได้ ส่วนเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพและการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางปะกง โดยมีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย คือ ควรมุ่งมั่นนำโรงพยาบาลให้ได้รับรองคุณภาพ (HA) เพื่อคุณภาพการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เน้นการบริหารแบบครบวงจร สร้างภาพลักษณ์เน้นด้านการตลาด

วาริท วงศ์สุวรรณ (2545) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการบริการ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค: กรณีศึกษา ตำบลหนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” โดยวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ ประชาชนที่ได้เข้ารับการรักษาตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค จะมีความพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ตลอดจนถึงมีปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคอย่างไร และปัจจัยด้านอาชีพและรายได้ มีความสัมพันธ์ต่อการบริการในแต่ละด้านอย่างไร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีบัตรประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในเขตเทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติหาค่าความสัมพันธ์ (Chi-square) ที่ระดับ .05 โดยผลการวิจัย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชายอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ประมาณ 5,000-10,000 บาท ในส่วนความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ประชาชนยังพึงพอใจกับโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคในการบริการในด้านเจ้าหน้าที่ไม่พึงพอใจในการบริการในด้านของยา ด้านแพทย์ประชาชนไม่พึงพอใจในเรื่องเวลาในการตรวจรักษาที่น้อยตลอดจนการวินิจฉัยและติดตามผลยังไม่ดีพอ ส่วนความเสมอภาคในการรักษาของแพทย์ พบว่า ประชาชนพึงพอใจในด้านของสถานที่โดยรวมประชาชนพึงพอใจ เรื่องของปัจจัยที่มีผลกับความสัมพันธ์ต่อการบริการ พบว่า อาชีพที่มีความสัมพันธ์กับการบริการในเรื่องคุณภาพของยาที่ใช้ ปริมาณของยาและเรื่องของการใช้เวลาตรวจรักษาของแพทย์ ส่วนรายได้มีความสัมพันธ์กับการบริการในเรื่องการวินิจฉัยอาการของแพทย์ ส่วนในเรื่องของปัญหาอุปสรรคพบว่าประชาชนไม่มีอุปสรรคปัญหาในการเข้ารับบริการแต่อย่างใด และได้มีการเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงโครงการในด้านการบริการ การรักษาดูแลจนเรื่องของตัวยา ซึ่งโครงการโดยรวมประชาชนที่เข้ามารักษาตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ส่วนใหญ่ยังอยากให้โครงการดำเนินต่อไป แต่ต้องมีการปรับปรุงบ้างในบางเรื่อง

สมศักดิ์ อธิวัตรกุล (2545) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครอง ศึกษากรณี อำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานต่าง ๆ ของที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง 2) เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆ ของที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง 3) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานต่าง ๆ ของที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 150 คน ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากข้าราชการที่ทำการปกครอง โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.30 ในเรื่องระยะเวลาในการติดต่องานที่ทำการปกครองเรื่องบัตรประจำตัวประชาชนทะเบียนราษฎร งานการเงินจะติดต่อ 1-3 ปี ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 44.00 สำหรับระยะเวลาที่ติดต่องานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อย พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 75.30 ข้าราชการส่วนใหญ่มาตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 86.70 โดยมีจำนวนข้าราชการให้ความสนใจกับประชาชนอยู่ในระดับพอสมควร คิดเป็นร้อยละ 69.30 และเมื่อจำแนกตามการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ พบว่า ที่ทำการปกครองมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการไว้อยู่ในระดับเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 80.70 และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ทุกปัจจัยไม่มีผลต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

สมชาย รุจิโกไศย (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “การศึกษากรณีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่มีต่องานบริการ และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ โดยแยกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ 1) ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างประเทศ จำนวนทั้งหมด 800 คน 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยและชาวต่างประเทศ จำนวน 367 คน และ 150 คน ตามลำดับ โดยใช้แบบสอบถามทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” (3.62) และผู้โดยสารชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจโดยรวม

ในระดับ “มาก” (3.74) เช่นกัน สำหรับการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” (3.47) และผู้โดยสารชาวต่างประเทศ จะมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ “มาก” (3.52) เช่นกัน ในส่วนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยด้านการปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ “มาก” (3.46) ด้านผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ “มาก” (3.77) ด้านผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ “ปานกลาง” (3.40) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ “มาก” (3.55) และด้านการให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ “มาก” (3.65) และพนักงานต้อนรับชาวต่างประเทศ ด้านการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” (3.57) ด้านผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” (3.75) ด้านผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ “มาก” (3.69) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ “มาก” (3.86) และด้านการให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ “มาก” (3.89)

อมรรัตน์ ฝ่ายอุประ (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ทัศนนะของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ” จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้โดยสารคนไทย จำนวน 235 คน สรุปได้ว่า ผู้โดยสารคนไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานกรุงเทพ ให้ความสำคัญใน 3 ประเด็น ได้แก่ การบริการ การประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่า มีผลต่อทัศนนะของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของ ท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ได้แก่ อายุ อาชีพ และจากศึกษาของอมรรัตน์ ฝ่ายอุประ ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. การคัดเลือกพนักงานใหม่ ควรเลือกพนักงานที่มีบุคลิกภาพดี และมีใจรักงานบริการ
2. เครื่องแบบของพนักงานชายและหญิงของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานควรออกแบบให้โดดเด่นและง่ายต่อการจดจำ
3. ควรอบรมพนักงานให้เข้าใจระบบการให้บริการ
4. ควรปรับปรุงด้านบริการโดยเฉพาะระบบรักษาความปลอดภัยให้ได้มาตรฐานและการจัดพื้นที่จอดรถยนต์ให้เพียงพอในช่วงเวลาคับคั่ง
5. รถรับจ้างสาธารณะควรจัดการรับจ้างสาธารณะให้มีสภาพใหม่ให้บริการด้วยมิเตอร์และไม่คิดค่าบริการเพิ่มนอกจากราคาตามมิเตอร์

เอกสิทธิ์ รัตนะ (2548) ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากร ปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตาะ

จังหวัดสงขลา ใน 5 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความถูกต้อง ด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านอาคารสถานที่ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่ใช้บริการด้านบุคลากรป่าดงเบซาร์ จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า มีระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด้านบุคลากรป่าดงเบซาร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด้านป่าดงเบซาร์เป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดคือ ด้านความถูกต้อง รองลงมาคือ ด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านความรวดเร็ว โดยในด้านความถูกต้อง ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย ได้กำหนดไว้ในด้านความประหยัดและยุติธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่าต้องการให้ด้านบุคลากรตั้งอยู่ในเขตชุมชนเพราะจะได้เดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและในด้านความรวดเร็ว ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีกานำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการถึงมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด้านบุคลากรป่าดงเบซาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา พบว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการตรวจสินค้าส่งออกเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด้านบุคลากรป่าดงเบซาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ที่ระดับนัยสำคัญ .05

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

บทนี้จะเป็นบทที่กล่าวถึงวิธีการศึกษาวิจัย ซึ่งจะประกอบด้วยการออกแบบการวิจัยและการสร้างเครื่องมือวัดเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่สร้างขึ้นจากบทที่ 2 โดยในส่วนของเครื่องมือวัดจะประกอบไปด้วยการหาความแม่นยำเที่ยงตรงของเครื่องมือ ในการสร้างเครื่องมือวัดจำเป็นต้องกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการซึ่งในบทนี้จะแสดงไว้ รวมถึงกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูล ในส่วนสุดท้ายจะเป็นการอธิบายให้เห็นถึงการเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด” ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### วิธีการวิจัย

1. ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย แบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่ใช้บริการสนามบินตราด จังหวัดตราด จำนวน 400 คน (ข้อมูลฝ่ายสถิติสนามบินตราด บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด)

โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 มีสูตรดังนี้

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

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมด

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{200}{1 + 200(.05)^2}$$

$$n = 200 \text{ คน}$$

### สัดส่วนของประชากร

สายการบิน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บางกอกแอร์เวย์ส	400	200

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่ใช้บริการสนามบินตราด จังหวัดตราด จำนวน 200 คน ส่วนการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างตามผู้ใช้บริการสนามบินตราด จังหวัดตราด ซึ่งเป็นผู้โดยสารขาเข้าและผู้โดยสารขาออกในช่วงเวลาที่เก็บตัวอย่าง

### ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 16 เมษายน-30 เมษายน พ.ศ. 2556 รวมระยะเวลา 15 วัน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือสำหรับการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ เครื่องมือแบบสอบถาม โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูล

ในส่วนดังกล่าวนี้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- 1.1 แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้ง



ที่ท่านใช้สนามบินตราดและระยะเวลาที่รออยู่บริเวณสนามบินตราด

1.2 แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นมาตรวัดแบบให้คะแนน (Rating Scale) 4 ระดับ ตามแนวของลิเคอร์ต์ โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินต่อการบิน โดยกำหนดน้ำหนักคะแนน เพื่อทราบการมีส่วนร่วมที่แท้จริง ดังนี้

ความคิดเห็นในการให้บริการดีมาก	ให้ 4 คะแนน
ความคิดเห็นในการให้บริการดี	ให้ 3 คะแนน
ความคิดเห็นในการให้บริการพอใช้	ให้ 2 คะแนน
ความคิดเห็นในการให้บริการควรปรับปรุง	ให้ 1 คะแนน

### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยกำหนดแบบสอบถามเรื่องความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ 1) อาจารย์ที่ปรึกษา 2) ผู้จัดการสนามบินตราด 3) รองผู้จัดการสนามบินตราด พิจารณาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

2. ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศสนามบินตราด จังหวัดตราด จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Coefficient Alpha)

3. นำแบบสอบถามผ่านการทดสอบ และปรับปรุงเพื่อความสมบูรณ์อีกครั้ง ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่ใช้บริการสนามบินตราด จังหวัดตราด จำนวน 200 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามถึงผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่สนามบินตราด จังหวัดตราด โดยตรงโดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ คือ นำแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด ไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนจากผู้โดยสารเครื่องบิน เส้นทางภายในประเทศสนามบินตราด จังหวัดตราด แล้วผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม
- 1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ
- 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โปรแกรมคอมพิวเตอร์
- 1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อระดับการมีส่วนร่วม แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 4 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (สุจิตรา บุญรัตพันธุ์, 2542, หน้า 130)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินต่อการบริการ
3.26-4.00	ระดับความคิดเห็นการให้บริการดีมาก
2.51-3.25	ระดับความคิดเห็นการให้บริการดี
1.76-2.50	ระดับความคิดเห็นการให้บริการพอใช้
1.00-1.75	ระดับความคิดเห็นการให้บริการควรปรับปรุง

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

2. อธิบายระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ )

3. ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference Test)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด” ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	105	52.50
หญิง	95	47.50
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	8	4.00
20-30 ปี	53	26.50
31-40 ปี	56	28.00
41-50 ปี	55	27.50
51 ปีขึ้นไป	28	14.00

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	29	14.50
นักเรียน/ นักศึกษา	19	9.50
ธุรกิจส่วนตัว	78	39.00
แม่บ้าน	5	2.50
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท	69	34.50
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาปีที่ 6	2	1.00
มัธยมศึกษาปีที่ 3	10	5.00
ม.6/ ปวช.	21	10.50
อนุปริญญา/ ปวศ.	7	3.50
ปริญญาตรี	121	60.50
สูงกว่าปริญญาตรี	39	19.50
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	8	4.00
5,001-10,000	21	10.00
10,001-15,000 บาท	27	13.50
15,001-20,000 บาท	29	14.50
20,001 บาทขึ้นไป	115	57.50
6. จำนวนครั้ง		
1-5 ครั้ง	170	85.00
6 ครั้งขึ้นไป	30	15.00
7. ระยะเวลาที่รออยู่บริเวณสนามบินตราด		
น้อยกว่า 1 ชม.	30	15.00
1-2 ชม.	60	30.00
มากกว่า 2 ชม.	110	55.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.50 เพศหญิงร้อยละ 47.50 มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี, อายุ 20-30 ปี, อายุ 51 ปีขึ้นไป และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 27.50, 26.50, 14.00 และ 4.00 ตามลำดับ มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 39.00 มากที่สุด รองลงมาคือ อาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท, อาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ, อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา และอาชีพแม่บ้าน ร้อยละ 34.50, 14.50, 9.50 และ 2.50 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.50 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี, ระดับ ม.6/ ปวช., ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3, ระดับอนุปริญญา/ ปวส. และระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 19.50, 10.50, 5.00, 3.50 และ 1.00 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 57.50 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท, รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.50, 13.50, 10.50 และ 4.00 ตามลำดับ มีการใช้บริการสนามบิงตราด จำนวน 1-5 ครั้ง ร้อยละ 85.00 จำนวน 6 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 15.00 ใช้ระยะเวลาอยู่ที่สนามบิงตราด 1-2 ชม. มากที่สุด ร้อยละ 55.00 รองลงมา น้อยกว่า 1 ชม. ร้อยละ 30.00 และมากกว่า 2 ชม. ร้อยละ 15.00

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด

### 1. ด้านลานจอดรถ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในด้านลานจอดรถ

ด้านลานจอดรถ	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ							
	ควรปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก	$\bar{X}$	$SD$	ระดับ	ลำดับ
1. ที่จอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารบริเวณหน้าอาคารผู้โดยสาร	3 (1.50)	10 (5.00)	154 (77.00)	33 (16.50)	3.08	0.51	ดี	4
2. ที่จอดรถในบริเวณที่จอดรถของสนามบิน	4 (2.00)	11 (5.50)	136 (68.00)	49 (24.50)	3.15	0.59	ดี	3
3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	0 (0.00)	12 (6.00)	137 (68.50)	51 (25.50)	3.19	0.52	ดี	2
4. มีป้ายบอกเส้นทางเข้า-ออกชัดเจน	0 (0.00)	20 (10.00)	114 (57.00)	66 (33.00)	3.23	0.61	ดี	1
	รวม				3.16	0.45	ดี	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราดในด้านลานจอดรถโดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.16, SD = 0.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีป้ายบอกเส้นทางเข้า-ออกชัดเจน ( $\bar{X} = 3.23, SD = 0.61$ ) รองลงมาคือ ที่เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.19, SD = 0.52$ ) ที่จอดรถในบริเวณที่จอดรถของสนามบิน ( $\bar{X} = 3.15, SD = 0.59$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ จอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารบริเวณหน้าอาคารผู้โดยสาร ( $\bar{X} = 3.08, SD = 0.51$ )

## 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในอาคารผู้โดยสาร

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในอาคารผู้โดยสาร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ในอาคารผู้โดยสาร	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ							
	ควรปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ความเพียงพอของที่นั่งภายในอาคารผู้โดยสาร	3 (1.50)	6 (3.00)	80 (40.00)	111 (55.50)	3.49	0.63	ดีมาก	3
2. ความสะอาดภายในห้องโถงของอาคาร	1 (0.50)	3 (1.50)	49 (24.50)	147 (73.50)	3.71	0.51	ดีมาก	1
3. มีป้ายประกาศบอกทิศทางชัดเจน	0 (0.00)	12 (6.00)	77 (38.50)	111 (55.50)	3.49	0.60	ดีมาก	2
4. การให้บริการหนังสือพิมพ์วารสารต่าง ๆ	3 (1.50)	30 (15.00)	112 (56.00)	55 (27.50)	3.09	0.69	ดี	5
5. การให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยว	1 (0.50)	27 (13.50)	119 (59.50)	53 (26.50)	3.12	0.63	ดี	4
6. จำนวนตู้ ATM เพียงพอต่อความต้องการ	13 (6.50)	50 (25.00)	87 (43.50)	50 (25.00)	2.87	0.86	ดี	6
	รวม				3.29	0.48	ดีมาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในอาคารผู้โดยสาร โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.33, SD = 0.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดภายในห้องโถงของอาคาร ( $\bar{X} = 3.71, SD = 0.51$ ) รองลงมาคือ มีป้ายประกาศบอกทิศทางชัดเจน ( $\bar{X} = 3.49, SD = 0.60$ ) ความเพียงพอของที่นั่งภายในอาคารผู้โดยสาร ( $\bar{X} = 3.49, SD = 0.63$ ) การให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 3.12, SD = 0.63$ ) การให้บริการหนังสือพิมพ์วารสารต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.09, SD = 0.69$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดจำนวนตู้ ATM เพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 3.07, SD = 2.09$ )



### 3. ด้านห้องสุขา

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในด้านห้องสุขา

ด้านห้องสุขา	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ							
	ควรปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก	$\bar{X}$	$SD$	ระดับ	ลำดับ
1. ความเพียงพอของห้องสุขา	5 (2.50)	9 (4.50)	53 (26.50)	133 (66.50)	3.57	0.69	ดีมาก	2
2. ความสะอาดของห้องสุขา	2 (1.00)	4 (2.00)	67 (33.50)	127 (63.50)	3.59	0.58	ดีมาก	1
3. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสุขา	0 (0.00)	4 (2.00)	109 (54.50)	87 (43.50)	3.41	0.53	ดีมาก	3
	รวม				3.52	0.50	ดีมาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราดในด้านห้องสุขา โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.52, SD = 0.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของห้องสุขา ( $\bar{X} = 3.59, SD = 0.58$ ) รองลงมาคือ ความเพียงพอของห้องสุขา ( $\bar{X} = 3.57, SD = 0.69$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสุขา ( $\bar{X} = 3.41, SD = 0.53$ )

#### 4. ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ							
	ควรปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก	$\bar{X}$	$SD$	ระดับ	ลำดับ
1. ความเพียงพอของร้านอาหาร	6 (3.00)	71 (35.50)	111 (55.50)	12 (6.00)	2.64	0.64	ดี	3
2. ความหลากหลายของร้านอาหาร	13 (6.50)	95 (47.50)	83 (41.50)	9 (4.50)	2.44	0.68	พอใช้	5
3. ราคาของอาหารและเครื่องดื่ม	6 (3.00)	87 (43.50)	98 (49.00)	9 (4.50)	2.55	0.63	ดี	4
4. ความสะอาดของร้าน	2 (1.00)	18 (9.00)	114 (57.00)	66 (33.00)	3.22	0.64	ดี	1
5. การบริการของพนักงาน	2 (1.00)	23 (11.50)	124 (62.00)	51 (25.50)	3.12	0.63	ดี	2
	รวม				2.79	0.46	ดี	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราดในด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.79$ ,  $SD = 0.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของร้าน ( $\bar{X} = 3.22$ ,  $SD = 0.64$ ) รองลงมาคือ การบริการของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.12$ ,  $SD = 0.63$ ) ความเพียงพอของร้านอาหาร ( $\bar{X} = 2.64$ ,  $SD = 0.64$ ) ราคาของอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.55$ ,  $SD = 0.63$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ความหลากหลายของร้านอาหาร ( $\bar{X} = 2.44$ ,  $SD = 0.68$ )

## 5. ด้านร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในด้านร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก

ด้านร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ							
	ควรปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ความเพียงพอของร้านจำหน่ายสินค้า	29 (14.50)	117 (58.50)	46 (23.00)	8 (4.00)	2.16	0.71	พอใช้	3
2. ความหลากหลายของสินค้า	29 (14.50)	126 (63.00)	39 (19.50)	6 (3.00)	2.11	0.67	พอใช้	4
3. ราคาของสินค้า	23 (11.50)	90 (45.00)	81 (40.50)	6 (3.00)	2.35	0.72	พอใช้	2
4. การบริการของพนักงาน	20 (10.00)	55 (27.50)	109 (54.50)	16 (8.00)	2.60	0.77	ดี	1
	รวม				2.30	0.63	พอใช้	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราดในด้านร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ( $\bar{X} = 2.30, SD = 0.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการบริการของพนักงาน ( $\bar{X} = 2.60, SD = 0.77$ ) รองลงมาราคาของสินค้า ( $\bar{X} = 2.35, SD = 0.72$ ) ความเพียงพอของร้านจำหน่ายสินค้า ( $\bar{X} = 2.16, SD = 0.71$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความหลากหลายของสินค้า ( $\bar{X} = 2.11, SD = 0.67$ )

## 6. ด้านตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในด้านการตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย

ด้านตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ							ระดับ	ลำดับ
	ควรปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก	$\bar{X}$	SD			
1. ความสะดวกในการตรวจค้น	0 (0.00)	7 (3.50)	113 (56.50)	80 (40.00)	3.36	0.55	ดีมาก	3	
2. การปฏิบัติและมารยาทของพนักงานตรวจค้น	0 (0.00)	5 (2.50)	117 (58.50)	78 (39.00)	3.36	0.53	ดีมาก	2	
3. การควบคุมการเข้า-ออกเขตพื้นที่หวงห้าม	0 (0.00)	4 (2.00)	114 (57.00)	82 (41.00)	3.39	0.52	ดีมาก	1	
	รวม				3.37	0.46	ดีมาก		

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราดในด้านการตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.37, SD = 0.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การควบคุมการเข้า-ออก เขตพื้นที่หวงห้าม ( $\bar{X} = 3.39, SD = 0.52$ ) รองลงมาการปฏิบัติและมารยาทของพนักงานตรวจค้น ( $\bar{X} = 3.36, SD = 0.53$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ความสะดวกในการตรวจค้น ( $\bar{X} = 3.36, SD = 0.55$ )

## 7. ด้านการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ							
	ควรปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. การประกาศการเข้า-ออกของเครื่องบินทางจอภาพและเสียง	6 (3.00)	9 (4.50)	77 (38.50)	108 (54.00)	3.43	0.71	ดีมาก	2
2. ข้อมูลการให้บริการในสนามบิน	3 (1.50)	13 (6.50)	74 (37.00)	110 (55.00)	3.45	0.68	ดีมาก	1
3. ข้อมูลรายละเอียดการเดินทางภายในจังหวัด	3 (1.50)	13 (6.50)	85 (42.50)	99 (49.50)	3.40	0.67	ดีมาก	3
4. การให้บริการในการติดต่อสอบถาม	2 (1.00)	8 (4.00)	105 (52.50)	85 (42.50)	3.36	0.61	ดีมาก	4
	รวม				3.41	0.59	ดีมาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราดในด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.41$ ,  $SD = 0.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อมูลการให้บริการในสนามบิน ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $SD = 0.68$ ) รองลงมาการประกาศการเข้า-ออกของเครื่องบินทางจอภาพและเสียง ( $\bar{X} = 3.43$ ,  $SD = 0.71$ ) ข้อมูลรายละเอียดการเดินทางภายในจังหวัด ( $\bar{X} = 3.40$ ,  $SD = 0.67$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด การให้บริการในการติดต่อสอบถาม ( $\bar{X} = 3.36$ ,  $SD = 0.61$ )

## 8. ภาพรวมความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด ในภาพรวม

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ			
	$\bar{X}$	$SD$	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านลานจอดรถ	3.16	0.45	ดี	5
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในอาคารผู้โดยสาร	3.29	0.48	ดีมาก	4
3. ด้านห้องสุขา	3.52	0.50	ดีมาก	1
4. ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม	2.79	0.46	ดี	6
5. ด้านร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก	2.30	0.63	พอใช้	7
6. ด้านตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย	3.37	0.46	ดีมาก	3
7. ด้านประชาสัมพันธ์	3.41	0.59	ดีมาก	2
รวม	3.12	0.32	ดี	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราดในภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.12, SD = 0.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านห้องสุขา ( $\bar{X} = 3.52, SD = 0.50$ ) รองลงมา ด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.41, SD = 0.59$ ) ด้านตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.37, SD = 0.46$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในอาคารผู้โดยสาร ( $\bar{X} = 3.29, SD = 0.48$ ) ด้านลานจอดรถ ( $\bar{X} = 3.16, SD = 0.45$ ) ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 2.79, SD = 0.46$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก ( $\bar{X} = 2.30, SD = 0.63$ )

### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	105	3.10	0.32	-1.082	.281
หญิง	95	3.15	0.32		

\* $p < .05$

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.67	0.42	4.246	.003*
ภายในกลุ่ม	195	19.27	0.09		
รวม	199	20.95			

\* $p \leq .05$

ผลการวิเคราะห์ความความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบรายคู่ (Post Hoc Test) ของ Scheffe' ได้ผลดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.15	2.97	3.18	3.16	3.20
ต่ำกว่า 20 ปี	3.15	-	0.17	-0.03	-0.01	-0.05
20-30 ปี	2.97		-	-0.20*	-0.19*	-0.23*
31-40 ปี	3.18			-	0.01	-0.02
41-50 ปี	3.16				-	-0.03
51 ปีขึ้นไป	3.20					-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' พบว่า กลุ่มอายุของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน มี 3 คู่ คือ

คู่ที่ 1 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอายุ 20-30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี

คู่ที่ 2 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอายุ 20-30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี

คู่ที่ 3 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอายุ 20-30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน



ตารางที่ 13 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	1.58	0.39	4.001	.004*
ภายในกลุ่ม	195	19.36	0.09		
รวม	199	20.95			

\* $p \leq .05$

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จำแนกตามอาชีพ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบรายคู่ (Post Hoc test) ของ Scheffe' ได้ผลดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	แม่บ้าน	พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท
		3.24	3.10	3.16	2.74	3.05
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.24	-	0.13	0.07	0.50*	0.18*
นักเรียน/ นักศึกษา	3.10		-	0.06	0.36*	0.04
ธุรกิจส่วนตัว	3.16			-	0.42*	0.10*
แม่บ้าน	2.74				-	0.31*
พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท	3.05					-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' พบว่า กลุ่มอาชีพของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกันมี 6 คู่ คือ

คู่ที่ 1 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอาชีพกลุ่มอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มแม่บ้าน

คู่ที่ 2 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอาชีพกลุ่มอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท

คู่ที่ 3 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษาและกลุ่มแม่บ้าน

คู่ที่ 4 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอาชีพกลุ่มธุรกิจส่วนตัวและกลุ่มแม่บ้าน

คู่ที่ 5 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอาชีพกลุ่มธุรกิจส่วนตัวและกลุ่ม พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท

คู่ที่ 6 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอาชีพกลุ่มแม่บ้านและกลุ่มพนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท

สมมติฐานที่ 4 ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	3.65	0.73	8.188	.000*
ภายในกลุ่ม	194	17.30	0.08		
รวม	199	20.95			

\* $p \leq .05$

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จำแนกตามอาชีพ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีการศึกษา

แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และทำการทดสอบรายคู่ (Post Hoc Test) ของ Scheffe' ได้ผลดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบิน เส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ป.6	ม.3	ม.6/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		2.18	3.02	2.89	2.95	3.18	3.17
ป.6	2.18	-	-0.83*	-0.70*	-0.77*	-0.99*	-0.98*
ม.3	3.02		-	0.12	0.06	-0.15	-0.15
ม.6/ปวช.	2.89			-	-0.06	-0.28*	-0.28*
อนุปริญญา/ ปวส.	2.95				-	-0.22	-0.21
ปริญญาตรี	3.18					-	0.00
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.17						-

จากตารางที่ 16 การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน มี 7 คู่ คือ

คู่ที่ 1 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 และกลุ่มระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3

คู่ที่ 2 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 และกลุ่มระดับ ม.6/ ปวช.

คู่ที่ 3 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 และกลุ่มระดับอนุปริญญา/ ปวส.

คู่ที่ 4 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 และกลุ่มระดับปริญญาตรี

คู่ที่ 5 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีการศึกษาระดับ  
ประถมศึกษาปีที่ 6 และกลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี

คู่ที่ 6 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีการศึกษาระดับ ม.6/  
ปวช. และกลุ่มระดับปริญญาตรี

คู่ที่ 7 คู่ระหว่างกลุ่มผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีการศึกษาระดับ ม.6/  
ปวช. และกลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 5 ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน  
มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง  
ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม  
รายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	4.46	1.11	13.207	.000*
ภายในกลุ่ม	195	16.48	0.08		
รวม	199	20.95			

\* $p \leq .05$

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ  
ต่อการให้บริการของสนามบินตราด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA  
เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ  
การให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Post Hoc Test)  
และทำการทดสอบรายคู่ของ Scheffe' ได้ผลดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นผู้โดยสารเครื่องบิน  
เส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม  
รายได้ต่อเดือน

รายได้	$\bar{X}$	น้อยกว่า	5,001-10,000	10,001-15,000	15,001-20,000	20,001
		5,000 บาท	บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
		3.19	2.75	2.99	3.11	3.12
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.19	-	0.43*	0.19	0.07	- 0.03
5,001-10,000 บาท	2.75		-	- 0.23*	- 0.35*	- 0.46*
10,001-15,000 บาท	2.99			-	- 0.12	- 0.23*
15,001-20,000 บาท	3.11				-	- 0.11
20,001 บาทขึ้นไป	3.12					-

จากตารางที่ 18 การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' พบว่า กลุ่มรายได้ของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน คือ 5 คู่ คือ

คู่ที่ 1 กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท และกลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท

คู่ที่ 2 กลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท

คู่ที่ 3 กลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท

คู่ที่ 4 กลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป

คู่ที่ 5 กลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป

สมมติฐานที่ 6 ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการสนามบินตราดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
1-5 ครั้ง	170	3.15	0.29	2.79	.006*
6 ครั้งขึ้นไป	30	2.97	0.43		

\* $p \leq .05$

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด โดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อการบริการของสนามบินตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 7 ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีระยะเวลาในการอยู่ที่สนามบินตราดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จำแนกตามระยะเวลาในการอยู่ที่สนามบินตราด จังหวัดตราด

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	0.02	0.01	0.097	.908
ภายในกลุ่ม	197	20.93	0.10		
รวม	199	20.95			

\* $p \leq .05$

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จำแนกตามระยะเวลาในการอยู่ที่สนามบินตราด โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีระยะเวลาในการอยู่ที่สนามบินตราดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด ไม่แตกต่างกัน

## ตารางที่ 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
6. ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีจำนวนครั้งในการใช้สนามบินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
7. ผู้โดยสารเครื่องบินที่มีระยะเวลาในการอยู่ที่สนามบินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## ข้อจำกัดของสนามบินตราด จังหวัดตราด

สนามบินตราด จังหวัดตราด เป็นสนามบินพาณิชย์ขนาดเล็ก เปิดให้บริการตั้งแต่ 18 เมษายน 2546 จนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 10 ปี บริหารกิจการโดยบริษัทเอกชน มีพื้นที่ 1,200 ไร่ ทางวิ่ง (Runways) มีความกว้าง 45 เมตร ยาว 1,800 เมตร ผิวทางแอสฟัลติกคอนกรีต (Asphaltic Concrete) สามารถรองรับอากาศยานขนาดเล็กแบบ ATR 72-500 ขนาดความจุผู้โดยสาร 70 ที่นั่ง มีจำนวนเที่ยวบิน 2-3 เที่ยวบิน/วัน ซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดตราด พื้นที่อาคารผู้โดยสารขาเข้า และขาออกสามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารได้ 150 คน/ชั่วโมง

จะเห็นได้ว่า สนามบินตราดมีข้อจำกัดในการให้บริการไม่ว่าจะสายการบินที่มีเพียงสายการบินเดียว จำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยวบินต่อวันที่มีจำนวนไม่มาก ขนาดของทางวิ่ง (Runways) ที่สามารถรองรับได้เพียงเครื่องบินขนาดเล็ก พื้นที่อาคารผู้โดยสาร รวมไปถึงร้านค้าและร้านอาหารที่มีให้บริการยังมีจำนวนจำกัดในพื้นที่ แตกต่างกับสนามบินหรือท่าอากาศยานใหญ่ ๆ ซึ่งทั้งหมดที่ได้

กล่าวมานี้เป็นข้อจำกัดที่อาจส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ  
ต่อการให้บริการของสนามบิน



## บทที่ 5

### อภิปรายและสรุปผล

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด” โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งการใช้สนามบินและระยะเวลาในการรออยู่ที่สนามบิน ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. วิธีการดำเนินการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ ที่มาใช้บริการสนามบินตราด จำนวน 200 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบและแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของแบบสอบถามผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งจากแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด 200 ฉบับ ได้รับคืน และเป็นฉบับที่สมบูรณ์ 200 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้บริการสนามบินตราด จำนวน 1-5 ครั้ง และ

ส่วนใหญ่ใช้เวลาอยู่ที่สนามบินตราดมากกว่า 2 ชม.

2. ข้อมูลความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จังหวัดตราด พบว่า

2.1 ด้านลานจอดรถ พบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในข้อที่มีป้ายบอกเส้นทางเข้า-ออก ชัดเจนมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในอาคารผู้โดยสาร พบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในข้อที่ความสะอาดภายในห้องโถงของอาคารผู้โดยสารมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ มีป้ายประกาศบอกทิศทางชัดเจนตามลำดับ

2.3 ด้านห้องสุขา พบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในข้อที่ความสะอาดของห้องสุขามากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ความเพียงพอของห้องสุขา ตามลำดับ

2.4 ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในข้อที่ความสะอาดของร้านมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การบริการของพนักงาน ตามลำดับ

2.5 ด้านบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก พบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในข้อที่การบริการของพนักงานมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ราคาสินค้า ตามลำดับ

2.6 ด้านตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย พบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในข้อที่การควบคุมการเข้า-ออกเขตพื้นที่หวงห้าม มากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การปฏิบัติและมารยาทของพนักงานตรวจค้นตามลำดับ

2.7 ด้านการบริการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในข้อที่ข้อมูลการให้บริการในสนามบินมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การประกาศกรเข้า-ออก ของเครื่องบินทางจอภาพและเสียง ตามลำดับ

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จากการศึกษาพบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ใช้บริการสนามบินตราด ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้าน เพศ และระยะเวลาในการอยู่ที่สนามบิน ต่างกัน

พบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

## อภิปรายผล

ในการศึกษาความคิดเห็นผู้โดยสารเครื่องบินภายในประเทศต่อการให้บริการของ สนามบินตราด มีประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปราย ดังนี้

1. ความคิดเห็นผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของ สนามบินตราด โดยพบว่า ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อ การให้บริการของสนามบินตราด อยู่ในระดับดี

1.1 ด้านลานจอดรถ พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายใน ประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันที่ สนามบินตราดมีป้ายบอกเส้นทางเข้า-ออก ชัดเจนมาก รวมทั้งมีคือ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ในสนามบินตราดจึงส่งผลให้ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อ การให้บริการของสนามบินตราด ในด้านลานจอดรถโดยรวมอยู่ในระดับดี

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในอาคารผู้โดยสาร พบว่า ความคิดเห็นของ ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด โดยรวมอยู่ใน ระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีความสะอาดภายในห้องโถงของอาคารผู้โดยสาร มีป้ายประกาศ บอกรหัสทางชัดเจนและความเพียงพอของที่นั่งภายในอาคารผู้โดยสาร อยู่ในเกณฑ์ดีมากจึงส่งผลให้ ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในอาคารผู้โดยสาร โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

1.3 ด้านห้องสุขา พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ ต่อการให้บริการของสนามบินตราด โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความสะอาดของ ห้องสุขา และความเพียงพอของห้องสุขาจึงส่งผลให้ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในด้านห้องสุขา โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

1.4 ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทาง ภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความสะอาดของร้าน การบริการของพนักงาน และความเพียงพอของอาหารจึงส่งผลให้ความคิดเห็น ของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในด้าน ร้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับดี

1.5 ด้านร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก พบว่า ความคิดเห็นของ ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด โดยรวมอยู่ใน

ระดับพอใช้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสนามบินมีพนักงานมาให้บริการอย่างเพียงพอ ราคาของสินค้าที่เหมาะสม และมีจำนวนร้านจำหน่ายสินค้าอย่างเหมาะสม จึงส่งผลให้ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในด้านร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้

1.6 ด้านตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการควบคุมการเข้า-ออก และมีป้ายแจ้งเขตพื้นที่หวงห้าม พนักงานที่มีหน้าที่ในการตรวจค้นปฏิบัติหน้าที่ด้วยมารยาทดีใช้เวลาในการตรวจค้นน้อย ทำให้ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศรู้สึกมีความปลอดภัยมากขึ้นจึงส่งผลให้ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในด้านตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

1.7 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการให้ข้อมูลการให้บริการภายในสนามบินได้อย่างชัดเจน มีการประกาศการเข้า-ออกของเครื่องบิน และมีจอภาพแสดงตลอดเวลาที่มาใช้บริการ และมีการให้บริการข้อมูลรายละเอียดการเดินทางภายในจังหวัดได้เป็นอย่างดี จึงส่งผลให้ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

2. เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการสนามบินตราด และระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่อยู่บริเวณสนามบินตราด ได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันการให้บริการเน้นความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เพศชายและเพศหญิงจึงไม่มีความแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมศักดิ์ อิทธิวรกุล (2545) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองศึกษากรณี อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานต่าง ๆ ของที่ทำการปกครองอำเภอโนนแดง 2) เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆ ของที่ทำการปกครองอำเภอโนนแดง

ระดับพอใช้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสนามบินมีพนักงานมาให้บริการอย่างเพียงพอ ราคาของสินค้าที่เหมาะสม และมีจำนวนร้านจำหน่ายสินค้าอย่างเหมาะสม จึงส่งผลให้ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในด้านร้านจำหน่ายสินค้า เบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้

1.6 ด้านตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการควบคุมการเข้า-ออก และมีป้ายแจ้งเขตพื้นที่หวงห้าม พนักงานที่มีหน้าที่ในการตรวจค้นปฏิบัติหน้าที่ด้วยมารยาทใช้เวลาในการตรวจค้นน้อย ทำให้ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศรู้สึกมีความปลอดภัยมากขึ้นจึงส่งผลให้ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในด้านตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

1.7 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการให้ข้อมูลการให้บริการภายในสนามบินได้อย่างชัดเจน มีการประกาศการเข้า-ออกของเครื่องบิน และมีจอภาพแสดงตลอดเวลาที่มาใช้บริการ และมีการให้บริการข้อมูลรายละเอียดการเดินทางภายในจังหวัดได้เป็นอย่างดี จึงส่งผลให้ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด ในด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

2. เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการสนามบินตราด และระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่อยู่บริเวณสนามบินตราด ได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันการให้บริการเน้นความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เพศชายและเพศหญิงจึงไม่มีความแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมศักดิ์ อิทธิวรกุล (2545) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองศึกษากรณี อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานต่าง ๆ ของที่ทำการปกครองอำเภอโนนแดง 2) เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆ ของที่ทำการปกครองอำเภอโนนแดง

3) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานต่าง ๆ ของ ที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 150 คน ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากข้าราชการที่ทำการปกครอง โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.30 ในเรื่องระยะเวลาในการติดต่องาน ที่ทำการปกครองเรื่องบัตรประจำตัวประชาชนทะเบียนราษฎร งานการเงิน จะติดต่อ 1-3 ปี ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 44.00 สำหรับระยะเวลาที่ติดต่อกันตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อย พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 75.30 ข้าราชการส่วนใหญ่มาตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 86.70 โดยมีจำนวนข้าราชการให้ความสนใจกับประชาชนอยู่ในระดับพอสมควร คิดเป็นร้อยละ 69.30 และเมื่อจำแนกตามการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ พบว่า ที่ทำการปกครองมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ไว้ในระดับเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 80.70 และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ทุกปัจจัยไม่มีผลต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

2.2 จำแนกตามอายุต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอายุน้อยกว่ามีประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตมากกว่าคนที่มีอายุน้อย จึงมีความเข้าใจในการให้บริการและมองโลกในแง่ดีแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของลำไย แม้นเสถียร (2545) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง และศึกษาถึงปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลบางปะกง จำนวน 336 คน ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง ในสภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับน้อยที่สุดคือ ด้านความเพียงพอที่จะให้บริการ รองลงมาคือ ด้านจริยธรรมเจ้าหน้าที่ และระดับมากคือ ด้านการให้ความรู้และคำปรึกษา ส่วนปัจจัยด้านบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง ได้แก่ รายได้ ส่วนเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพและการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับ

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปางปะกง โดยมีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย คือ ควรมุ่งมั่นนำโรงพยาบาลให้ได้รับรองคุณภาพ (HA) เพื่อคุณภาพการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เน้นการบริหารแบบ ครบวงจร สร้างภาพลักษณ์เน้นด้านการตลาด

2.3 จำแนกตามอาชีพต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้โดยสารเครื่องบินภายในประเทศที่มีอาชีพต่างกัน ก็ย่อมมีความเข้าใจและมองในมุมมองอาชีพของตนเอง รวมทั้งในแต่ละอาชีพก็มีวิธีการทำงานแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราด แตกต่างกัน ขัดแย้งกับผลการศึกษาของวาริต วงศ์สุวรรณ (2545) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการบริการโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค: กรณีศึกษา ตำบลหนองคำสิง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” โดยวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ ประชาชนที่ได้เข้ารับการรักษาตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค จะมีความพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ตลอดจนถึงมีปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคอย่างไรและปัจจัยด้านอาชีพและรายได้มีความสัมพันธ์ต่อการบริการในแต่ละด้านอย่างไร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีบัตรประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในเขตเทศบาลตำบลหนองคำสิง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างมาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติค่าความสัมพันธ์ (Chi-square) ที่ระดับ .05 โดยผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชายอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ประมาณ 5,000-10,000 บาท

ในส่วนความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ประชาชนยังพึงพอใจกับโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคในการบริการในด้านเจ้าหน้าที่ ไม่พึงพอใจในการบริการในด้านของยา ด้านแพทย์ประชาชนไม่พึงพอใจในเรื่องเวลาในการตรวจรักษาที่น้อย ตลอดจนการวินิจฉัยและติดตามผลยังไม่ดีพอ ส่วนความเสมอภาคในการรักษาของแพทย์ พบว่า ประชาชนพึงพอใจในด้านของสถานที่โดยรวม ประชาชนพึงพอใจ เรื่องของปัจจัยที่มีผลกับความสัมพันธ์ต่อการบริการ พบว่า อาชีพที่มีความสัมพันธ์กับการบริการในเรื่องคุณภาพของยาที่ใช้ปริมาณของยาและเรื่องของการใช้เวลาตรวจรักษาของแพทย์ ส่วนรายได้มีความสัมพันธ์กับการบริการในเรื่องการวินิจฉัยอาการของแพทย์ ส่วนในเรื่องของปัญหาอุปสรรค พบว่า ประชาชนไม่มีอุปสรรคปัญหาในการเข้ารับบริการแต่อย่างไร และได้มีการเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงโครงการในด้านการบริการ การรักษาตลอดจนเรื่องของตัวยา ซึ่งโครงการ โดยรวมประชาชนที่เข้ามารักษาตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคส่วนใหญ่ยังอยากให้โครงการดำเนินต่อไป แต่ต้องมีการปรับปรุงบ้างในบางเรื่อง

2.4 จำแนกตามระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในระดับที่แตกต่างกัน รวมทั้งโดยส่วนใหญ่ในการเข้าไปใช้บริการสนามบินในแต่ละขั้นตอนต้องใช้ไหวพริบและการเรียนรู้มากกว่าพฤติกรรมการดำเนินชีวิตปกติของตนเองจึงส่งผลให้ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษานิรันดร์ ปรัชญกุล (2546) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง” โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพของประชาชน และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางตามความคิดเห็นของประชาชน โดยทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการในภารกิจภายในสถานที่ และภารกิจภายนอกสถานที่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) จำนวน 605 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ ด้านประสิทธิภาพด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบ ความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 จำแนกตามรายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีรายได้มากกว่าก็ย่อมได้รับบริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่าเนื่องจากสามารถจ่ายใช้สอยสิ่งที่ดีให้กับตนเองมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย จึงส่งผลให้ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ



ที่มีรายได้อื่นแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน ชัดแย้งกับ ผลการศึกษาของบุคลธร บุญรอด (2550) “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยวิธี ศึกษาเชิงปริมาณประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้มารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 381 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ ด้านความสะดวกสบาย รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค และด้านการสนองตอบความต้องการ โดยในด้านความสะดวกสบายประชาชน มีความคิดเห็นว่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีสถานที่ สะดวกสบายเป็นระเบียบและสะอาด ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่ ประชาชน ทุกคนที่มาใช้บริการได้รับการบริการตามสิทธิที่ควรได้รับอย่างเต็มที่ ในด้านการสนองตอบ ความต้องการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นให้บริการอย่างฉับไว

ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศและประเภทงานที่ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.6 จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสาร เครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ที่มาใช้บริการบ่อยครั้งก็ย่อมมีความคุ้นเคยเพราะเข้าใจวิธีการให้บริการมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการ จำนวนน้อยครั้งจึงส่งผลให้ ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน ชัดแย้งกับผลการศึกษา ของสมศักดิ์ อิทธิวรกุล (2545) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของข้าราชการที่ทำการปกครอง ศึกษากรณี อำเภอนโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานต่าง ๆ ของที่ทำการปกครองอำเภอนโนนแดง 2) เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการงานต่าง ๆ ของที่ทำการปกครอง

อำเภอโนนแดง 3) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานต่าง ๆ ของที่ทำการปกครองอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากข้าราชการที่ทำการปกครองโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.30 ในเรื่องระยะเวลาในการติดต่องานที่ทำการปกครองเรื่องบัตรประจำตัวประชาชนทะเบียนราษฎร งานการเงินจะติดต่อ 1-3 ปี ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 44.00 สำหรับระยะเวลาที่ติดต่องานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อย พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 75.30 ข้าราชการส่วนใหญ่มาตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 86.70 โดยมีจำนวนข้าราชการให้ความสนใจกับประชาชนอยู่ในระดับพอสมควร คิดเป็นร้อยละ 69.30 และเมื่อจำแนกตามการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ พบว่า ที่ทำการปกครองมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการไว้อยู่ในระดับเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 80.70 และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ทุกปัจจัยไม่มีผลต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

2.7 จำแนกตามระยะเวลาในการรออยู่ที่สนามบินตราดต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีระยะเวลาในการอยู่ที่สนามบินมากกว่าก็ย่อมมีความรู้สึกไม่ติดต่อการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีเวลาในการเข้าใช้บริการน้อยกว่าเพราะมีความรู้สึกว่าการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพจึงส่งผลให้ผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศที่มีระยะเวลาในการอยู่ที่สนามบินตราดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสนามบินตราดแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของเอกสิทธิ์ รัตนะ (2548) ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ใน 5 ด้านคือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความถูกต้อง ด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านอาคารสถานที่ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่ใช้บริการด่านศุลกากรป่าดงเบขาร์ จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษา พบว่า มีระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด้านศุลกากร ปาดังเบซาร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด้านปาดังเบซาร์เป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดคือ ด้านความถูกต้อง รองลงมาคือ ด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านความรวดเร็ว โดยในด้านความถูกต้อง ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายได้ กำหนดไว้ในด้านความประหยัดและยุติธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ต้องการให้ด้านศุลกากร ตั้งอยู่ในเขตชุมชนเพราะจะได้เดินทางมาใช้บริการ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและในด้านความรวดเร็ว ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการถึงมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา พบว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการตรวจสินค้า ส่งออกเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด้านศุลกากรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา ที่ระดับนัยสำคัญ .05

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศต่อการให้บริการของสนามบินตราด โดยรวมอยู่ในระดับดี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากการศึกษา ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจุบันจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในสนามบินตราด ยังมีจำนวนไม่มาก ซึ่งจะหนาแน่นในช่วงฤดูการท่องเที่ยวประมาณ 4 เดือน (ช่วงเดือน พ.ย.-ก.พ.) เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยว ซึ่งการให้บริการด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม, ด้านร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก มีจำนวนน้อยตามจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการส่งผลให้มีความคิดเห็นจากผู้โดยสารที่ใช้บริการอยู่ในระดับต่ำ จึงขอเสนอให้มีการกำหนดนโยบาย ในการเพิ่มจำนวนผู้มาใช้บริการสนามบินตราดให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในด้านการตลาดและด้านการจัดสรรพื้นที่ของสนามบินให้เกิดประโยชน์จัดพื้นที่ให้มีร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าและอาหารพื้นเมืองเพิ่ม สร้างให้เป็นจุดท่องเที่ยวและจุดจำหน่ายสินค้าพื้นเมืองที่สามารถให้บริการทั้งผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่สนามบินและนักท่องเที่ยวหรือประชาชนที่ผ่านเข้ามาเยี่ยมชม

### 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 นำผลการวิจัยและความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการของสนามบินตราด เสนอต่อผู้บริหารเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการของสนามบินให้มีความพึงพอใจ

ต่อผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด

2.2 ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก ควรจัดพื้นที่ว่างของสนามบินให้โดยการเปิดให้ประชาชนในท้องถิ่นนำสินค้าหรืออาหารพื้นเมืองเข้ามาจำหน่ายโดยอยู่ในกรอบการควบคุมดูแลของสนามบิน ซึ่งเป็นการสร้างรายได้ให้ประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งยังส่งผลให้ผู้โดยสารและผู้มาใช้บริการสนามบินมีตัวเลือกในการใช้บริการมากขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

3.1 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศ ต่อการให้บริการของสนามบินหรือในท่าอากาศยานอื่น ๆ ของประเทศเพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา

3.2 ควรมีการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสายการบินต่าง ๆ ภายในสนามบินตราด เพื่อเป็นการคัดเลือกผู้ประกอบการที่เหมาะสมแก่การให้บริการกับผู้โดยสารเครื่องบินและเป็นการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการแก่ผู้โดยสารเครื่องบิน

3.3 ควรมีการศึกษาถึงสภาพปัญหาและความต้องการของผู้โดยสารเครื่องบินเส้นทางภายในประเทศและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระเพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

## บรรณานุกรม

- กิตติชัย สิทธิชัย. (2540). ความพึงพอใจของหน่วยงานผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการของ กองกำกับการสนับสนุน กองบังคับการตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.
- จำเริญ ภาวิจิตร. (2536). สาธารณคดี. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิณณ์รัตน์ กำประสิทธิ์. (2551). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีที่มีผลต่อทัศนคติของ ผู้ใช้บริการ: กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตน โกสินทร์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตตินันท์ เดชะกุลปต์. (2543). จิตวิทยาการบริการ (*Psychology of Hospitality*) (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรัฐม ศรีรัตนบัลล์. (2539). การจัดการคุณภาพห้องฉุกเฉินในโรงพยาบาล: แนวคิด การนำไปปฏิบัติ และความสำเร็จ. *จุฬาลงกรณ์เวชสาร*, 40(10), 861-875.
- ัชชาวัลย์ ทัดศิวัช. (2552). การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มิติใหม่ของรูปแบบวิธีวิจัยเพื่อ การพัฒนาชุมชนระดับท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชินนุกร พรภาณวิชญ์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากร ธรรมชาติในท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัชญะ รุ่งปัจฉิม. (2544). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2537). การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมจากมุมมองของลูกค้าเพิ่ม ผลผลิต. *การวิเคราะห์ลูกค้ำ*, 2(1), 7-11.
- ทวี เสรามัญ. (2520). ความคิดเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ. (2543). ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบิน ภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ชนากร เกียรติบันลือ. (2552). *คุณภาพการบริการ*. วันที่ค้นข้อมูล 20 ตุลาคม 2552, เข้าถึงได้จาก:  
<http://library.kmutnb.ac.th/journal/v004n001/Thai4.html>
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). *ความคาดหวังของผู้เรียนต่อ โครงการยกระดับความรู้พื้นฐาน  
 สำหรับคนผู้ใหญ่นบ้านและผู้เ้าท้องถิ่น ในจังหวัดสุพรรณบุรี*. ปรินญาณิพนธ์การศึกษา  
 มหาวบัณชาติ, สาขาการศึกษาผู้ใหญ่น, บัณชาติวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 ปรเสานมิตร.
- นาชกา เด็ดขุนทด. (2549). LibQUAL +TM: เครื่องมือประเมินคุณภาพการห้องสมุดยุคใหม่.  
*อินฟอร์เมชัน*, 13(2), 70-84.
- นรินทร์ ปรินญาณ. (2546). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล  
 บ้านฉาง*. ปรินญาณิพนธ์ปรเสานศาสตรมหาบัณชาติ, สาขานโยบายสาธารณะ,  
 บัณชาติวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญจพร วิจิตรปิยะกุล. (2547). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์บริการไอดี  
 พัทยา (1998) สาขาครีรราช ภายหลังการนำนโยบายซีเอสมาปฏิบัติ*. ปรินญาณิพนธ์  
 ปรเสานศาสตรมหาบัณชาติ, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,  
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ประพันธ์ บรรจบผล. (2550). *ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินภายในประเทศต่อการให้บริการ  
 ของท่าอากาศยานกระบี่ จังหวัดกระบี่*. ปรินญาณิพนธ์ปรเสานศาสตรมหาบัณชาติ,  
 สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนา  
 พานิช.
- ประวัฒน์ อุตตะโมทย์. (2540). *เทคนิคก้าวล้ำหน้าด้านบริการ สารสนเทศองค์การ โทรศัพท์แห่ง  
 ประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: กองพิมพ์องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- พรจันทร์ สุวรรณชาติ. (2540). *มาตรฐานพยาบาลเชิงโครงสร้าง สถานบริการสาธารณสุข  
 สถานศึกษาและสถานประกอบการ*. กรุงเทพฯ: เจ เอส การพิมพ์.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2531). *การวัดทัศนคติ*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พัชร มหาลาภ. (2538). *ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงาน  
 ของผู้บังคับบัญชาาระดับล่าง ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก*. ปรินญาณิพนธ์  
 ปรเสานศาสตรมหาบัณชาติ, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณชาติวิทยาลัย,  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พิทักษ์ ตรีษิต. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาสำนักงานเขตยานนาวา. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2540). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 15). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- บุคคธ นุญรอด. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- รุ่งรวี วงษ์พสุเสถียร. (2538). ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระศรีราชา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2547). การบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของ ไทย. รัฐศาสตรุษฎีบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลักขมี สารบรรณ. (2551). คุณภาพ (Quality) คือ อะไร. วันที่ค้นข้อมูล 15 กันยายน 2551, เข้าถึงได้จาก: <http://gotoknow.org/blog/qual/189885>
- ลำไย แม้นเสถียร. (2545). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันชัย คำเจริญ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานบริการโทรศัพท์งามวงศ์วาน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏพระนคร.
- วาริท วงศ์สุวรรณ. (2545). การประเมินผลการบริการ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค: กรณีศึกษาตำบลหนองตำลึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรัญญา บัวสุวรรณ. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ศรีนิตย์ สุวัช. (2521). พฤติกรรมทางสังคม. วันที่ค้นข้อมูล 19 พฤษภาคม 2556, เข้าถึงได้จาก:  
<http://www.sir.ga.ac.th>
- ศิริโสภาคย์ นูรพาเดชะ. (2532). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุกกิจ ชมประยูร. (2542). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติ ศึกษาเฉพาะกรณีของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมชาย รุจิโกไทย. (2545). การศึกษากรณีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). ความคาดหวังในการเรียนการศึกษาสายสามัญ วิธีเรียนทางไกลของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการศึกษาผู้ใหญ่, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สมศักดิ์ อธิชวรกุล. (2545). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครอง: ศึกษากรณี อำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริวรรณ อัสวกุล. (2528). ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนดของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2542). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. (2538). แนวทางการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร. วารสารข้าราชการ, 40(478), 29-55
- อมรรัตน์ ฝ่ายอุประ. (2543). ทักษะของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เอกสิทธิ์ รัตนะ. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด่านศุลกากรป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.



- Bateson, E. G. (1977). Do we need service marketing? in marketing consumer service: new insights. *Cambridge MA: Marketing science Institute, Report*, 77-115.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Bitner, M. J. (1992). Servicespace: The impact of physical surroundings on customer and employees. *Journal of Marketing*, 56(21), 57-72.
- Bitner, M. J.; Booms, B. H. & Yohr Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favourable and unfavourable incidents. *Journal of Marketing*, 54, 71-84.
- Clay, R. (1988). *Chambers English Dictionary*. Great Britain: Bunay Suffolk.
- Collins, C. (1995). *Collins English Dictionary*. England: Harper Collins.
- Cronin, J.J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- George, R. T. (1977). *Principle of Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Getzels, J. W., & Guba, G. E. (1974). Social behavior and administration process. *Social Review*, 65, 132.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship* (2<sup>nd</sup> ed.). Wiley Chichester: Management Approach.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. (2006). *Services Marketing: Concepts, Strategies & Cases*. Australia: Thomson/ South Western.
- Holloway, S. (2002). *Airlines: Managing to Make Mooney*. England: Ashgate.
- Homy, A.S. (2000). *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English* (6<sup>th</sup> ed.). New York: Oxford University Press.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard*. Boston: Harvard Business School Press.
- Kolasa, B. J. (1969). *Introduction to Behavior Science for Business*. New York: John Wiley & Sons.
- Lovelock, C. H. (1996). *Services Marketing* (3<sup>rd</sup> ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service: the Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.
- Morgan, C. T., & King, R. A. (1971). *Introduction to Psychology*. Tokyo: International Student McGraw-Hill Kogakussha.

- Parasuraman, A.; Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- \_\_\_\_\_. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Pausuraman A.; Valarie, A.; Zeithaml, & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- \_\_\_\_\_. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Relating*, 64, 12.
- Richardson, C., Brian, A., & Robinson, G. (1986). The Impact of internal marketing on customer service in a retail bank. *International Journal of Bank Marketing*, 4(5), 3-30.
- Rust, R. T., & Zahorik. A. J. (1993). Customer satisfaction, customer retention and market share. *Journal of Retailing*, 69(2), 193-215.
- Sasser, W. E. Jr., Hart, C. W. L., & Heskett, J. L. (1991). *The Service Management Course*. New York: The Free Press.
- Vroman, H. W. & Luchsinger, V. P. (1994). *Managing Organization Quality*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินต่อการบริการ ณ สนามบินตราด

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง คำถามทั้งหมดไม่ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของท่าน ผู้วิจัยจะนำคำตอบไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่านมีประโยชน์ต่อส่วนรวมจึงใคร่ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริง และโปรดตอบทุกข้อ โดยกาเครื่องหมาย  ลงบนช่องที่กำหนดไว้

#### 1. เพศ

- ชาย  หญิง

#### 2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี  20-30 ปี  
 31-40 ปี  41-50 ปี  
 51 ปีขึ้นไป

#### 3. อาชีพ

- ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ  นักเรียน/ นักศึกษา  
 ธุรกิจส่วนตัว  แม่บ้าน  
 พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท

#### 4. การศึกษาสูงสุด

- ประถมศึกษาปีที่ 6  มัธยมศึกษาปีที่ 3  
 ม. 6/ ปวช.  อนุปริญญา/ ปวส.  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

#### 5. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 5,000 บาท  5,001-10,000 บาท  
 10,001-15,000 บาท  15,001-20,000 บาท  
 20,001 บาทขึ้นไป

#### 6. จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการที่สนามบินตราด ภายใน 6 เดือน

- 1-5 ครั้ง  6 ครั้งขึ้นไป

#### 7. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่อยู่บริเวณสนามบินตราดแต่ละครั้ง

- น้อยกว่า 1 ชม.  1-2 ชม.  
 มากกว่า 2 ชม.

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการให้บริการที่สำคัญของ  
สนามบินตราด

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการ	ความคิดเห็นในการให้บริการ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านลานจอดรถ				
1. ที่จอดรถ รับ-ส่ง ผู้โดยสารบริเวณหน้าอาคารผู้โดยสาร				
2. ที่จอดรถในบริเวณที่จอดรถของสนามบิน				
3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก				
4. มีป้ายบอกเส้นทาง เข้า-ออกชัดเจน				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในอาคารผู้โดยสาร				
5. ความเพียงพอของที่นั่งภายในอาคารผู้โดยสาร				
6. ความสะอาดภายในห้องโถงของอาคาร				
7. มีป้ายประกาศบอกทิศทางชัดเจน				
8. การให้บริการหนังสือพิมพ์-วารสารต่าง ๆ				
9. การให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยว				
10. จำนวนตู้ ATM เพียงพอดต่อความต้องการ				
ด้านห้องสุขา				
11. ความเพียงพอของห้องสุขา				
12. ความสะอาดของห้องสุขา				
13. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสุขา				

รายการ	ความคิดเห็นในการให้บริการ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม				
14. ความเพียงพอของร้านอาหาร				
15. ความหลากหลายของอาหาร				
16. ราคาของอาหารและเครื่องดื่ม				
17. ความสะอาดของร้าน				
18. การบริการของพนักงาน				
ด้านร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและของที่ระลึก				
19. ความเพียงพอของร้านจำหน่ายสินค้า				
20. ความหลากหลายของสินค้า				
21. ราคาของสินค้า				
22. การบริการของพนักงาน				
ด้านตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย				
23. ความสะดวกในการตรวจค้น				
24. การปฏิบัติและมารยาทของพนักงานตรวจค้น				
25. การควบคุมการเข้า-ออก เขตพื้นที่หวงห้าม				
ด้านการบริการประชาสัมพันธ์				
26. การประกาศการเข้า-ออกของเครื่องบินทาง จอภาพและเสียง				
27. ข้อมูลการให้บริการในสนามบิน				
28. ข้อมูลรายละเอียดการเดินทางภายในจังหวัด				
29. การให้บริการในการติดต่อสอบถาม				

## SURVEY

### Passenger Satisfaction of Trat Airport Survey

#### Part 1 Passenger general information

**Remark** Do not identify your name and address. Your answer is valuable for the research

1. Sex

Male

Female

2. Age

Below 20 Years Old

20-30 Years Old

31-40 Years Old

41-50 Years Old

Over 51 Years Old

3. Occupation

Government Official/ State Enterprise Employee

Student

Self-employed

Housekeeper

Employee

4. Education

Primary School

Secondary School

High School/ vocational Certificate

Diploma/ high vocational Certificate

Bachelor's Degree

Master Degree or Higher

5. Income

Less than 5,000 Baht

5,001-10,000 Baht

10,001-15,000 Baht

15,001-20,000 Baht

More Than 20,001 Baht

6. How many time have you visited Trat Airport in 6 months ?

1-5 Times

6 Times

7. How long do you stay at Trat Airport ?

Less Than 1Hour

1-2 Hours

More Than 2 Hours

**Part 2** Questionnaire about the service of Trat Airport**Remark** Please rate your experience by checking appropriate space

Service	Rate			
	Excellent	Good	Fair	Poor
Parking	(4)	(3)	(2)	(1)
1. Car park is in front of the terminal				
2. Car park is at the airport				
3. Car park facilities				
4. Signs and direction to the airport				
Terminal facilities				
5. Seat sufficiency				
6. Cleanliness of the terminal				
7. Signs and directions to the otherbuildings				
8. Newspapers and Magazines				
9. Tourism information				
10. ATM machine sufficiency				
Restroom				
11. Restroom sufficiency				
12. Cleanliness of the restroom				
13. Restroom facilities				



Service	Rate			
	Excellent	Good	Fair	Poor
Restaurant	(4)	(3)	(2)	(1)
14. Restaurant sufficiency				
15. Diversity of food				
16. Price of food and beverage				
17. Cleanliness of the restaurant				
18. Courtesy of staff				
The souvenir shop				
19. Shop sufficiency				
20. Diversity of product				
21. Price of product				
22. The service from staff				
Security				
23. Convenience for checking				
24. Courtesy of staff				
25. Commitment for forbidden area				
Information				
26. Public announcement system				
27. Information news				
28. Detail for transportation and journey in province				
29. Courtesy of staff at information counter				