

การจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

นนทวัฒน์ อ่องแสนคำ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ นนทวัฒน์ อ่องแสนคำ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

(ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณบดิน)

..... กรรมการ

(ดร.นุจรี ภาคาสัตย์)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่.....เดือน พ.ศ. 2560

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ชนิสราแก้วสุวรรณคณาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้อุทิศส่วเวลาอันมีค่ามาเป็นที่ปรึกษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วิเศษ สุวรรณบดินทร์ และ ดร.นุจรี ภาคาศักดิ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยด้วยความเอาใจใส่ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบงานวิจัยนี้ให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์ จากผู้โดยสารที่มาใช้บริการภายในท่าอากาศยานภูเก็ต ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ของผู้วิจัยที่ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้านอย่างดีที่สุดเสมอมา และพี่ ๆ เพื่อน ๆ ผู้มีพระคุณทุกท่านที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

นนทวัฒน์ อ้อยงแสนคำ

57710397: สาขาวิชา: การจัดการสาธารณะ; บธ.ม. (การจัดการสาธารณะ)

คำสำคัญ: การจัดการพื้นที่สาธารณะ/ ท่าอากาศยานภูเก็ต/ ท่าอากาศยานไทย

นันทวัฒน์ อ่องแสนคำ: การจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) [PUBLIC AREA MANAGEMENT IN PHUKET INTERNATIONAL AIRPORT OF AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC COMPANY LIMITED (AOT)]. อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชนิศรา แก้วสวรรค์, ปร.ด. 102 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานภูเก็ตของผู้โดยสาร 2) เพื่อพัฒนาพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานภูเก็ตให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้โดยสาร และ 3) เพื่อนำเสนองานวิจัยการจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ต่อผู้บริหารท่าอากาศยานภูเก็ต การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้โดยสารขาออกและขาเข้า ในปีพ.ศ. 2559 โดยผ่านขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อจุดประสงค์ในการเดินทางด้วยเครื่องบิน โดยสารเป็นพาหนะเพื่อการเดินทางภายในประเทศและระหว่างประเทศ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การประมาณค่าการทดสอบสมมติฐาน (Independent sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่าง ใช้เปรียบเทียบรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้วิธี Least of Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51 มีอายุ 22-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.30 และส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 30.80 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ด้านการหาหนทาง ด้านสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ในภาพรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจปานกลาง จากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ได้แก่ วุฒิการศึกษา และปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ และการจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ตมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานภูเก็ตอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.009$) ทั้งนี้ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการให้บริการควรหามาตรการปรับปรุงการให้บริการและควรมีการประกาศข่าวสารและข้อมูลรายละเอียดแก่ผู้รับบริการ และควรพัฒนาให้มีความรวดเร็ว และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

57710397: MAJOR: PUBLIC MANAGEMENT; M.B.A. (PUBLIC MANAGEMENT)

KEYWORDS: PUBLIC AREA MANAGEMENT/ PHUKET INTERNATIONAL

AIRPORT/ AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC COMPANY LIMITED (AOT)

NONTAWAT ONGSANKUM: PUBLIC AREA MANAGEMENT IN PHUKET

INTERNATIONAL AIRPORT OF AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC COMPANY

LIMITED (AOT). ADVISOR: CHANISARA KAEOSAWAN, Ph.D., 102 P. 2016.

This study attempts 1) to examine service quality toward passengers at Phuket International Airport, 2) to develop public area at Phuket International Airport in respond to passengers' requirements, and 3) to propose research study on public area management at Phuket International Airport to the administrators of the airport. Data were collected using questionnaires with 400 passengers at Arrivals and Departures in 2016 at several stages at the airport.

The statistics utilized in the study included frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent-Sample T-Test, and One-way ANOVA when found the difference, Least of Significant Difference (LSD) was applied when comparing each pair of factors at statistically significant level of 0.05 in order to prove hypothesis.

The findings reveal the demographic characteristics of 400 subjects that the majority of them were females (51.00 per cent), were between 22-27 years old (34.00 per cent), obtained bachelor degree (49.30 per cent), and were company employee (30.80 per cent). The analysis on service quality at Phuket International Airport shows that the satisfaction levels were moderate in overall. The factors that the subjects satisfied at high level were finding direction, etc. while security, and rule, regulation, and restriction rules were at moderate level. It was found from the analysis of public area management at Phuket International Airport that the subjects satisfied with providing service equally at the moderate level while their attitudes toward continuous service were at low level. When testing hypothesis, it was found that personal factors having an influence on satisfaction in service quality at Phuket International Airport were certificate. Personal factors that did not influence satisfaction on service quality at Phuket International Airport were gender, age, and occupation. Public area management correlated with service quality at Phuket International Airport at low level ($r = 0.009$). It was suggested for service quality that there should find.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	9
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	9
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	9
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง.....	16
แนวคิดทฤษฎีความพร้อมและการเตรียมความพร้อม.....	19
แนวคิดทฤษฎีการบริการประชาชน.....	20
ข้อมูลทั่วไป ความหมาย และความเป็นมาของท่าอากาศยาน.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	31
กลุ่มเป้าหมาย.....	31
ขนาดกลุ่มตัวอย่าง.....	31
ตัวแปรในการวิจัย.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	34
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร	35
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต	37
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต	48
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ท่าอากาศยานภูเก็ต.....	60
ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน	61
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
สรุปผลการวิจัย.....	68
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก.....	79
ภาคผนวก ข	86
ภาคผนวก ค.....	93
ประวัติย่อของผู้วิจัย	102

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1-1 สถิติผู้โดยสารทุกสัญชาติที่เดินทางเข้าและออกจากราชอาณาจักร ช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ถึง ปี พ.ศ. 2558 ที่ท่าอากาศยานภูเก็ต.....	3
3-1 สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนผู้โดยสารภายในประเทศและผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต	32
4-1 จำนวนความถี่และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	35
4-2 จำนวนความถี่และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	35
4-3 จำนวนความถี่และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	36
4-4 จำนวนความถี่และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	36
4-5 การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	38
4-6 การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา.....	40
4-7 การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	42
4-8 การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	44
4-9 การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	46
4-10 การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต โดยภาพรวม.....	47
4-11 คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	49
4-12 คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการหาหนทาง	51
4-13 คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน.....	53
4-14 คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยาน	56
4-15 คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการรักษาความปลอดภัย.....	58
4-16 คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ในภาพรวมทุกด้าน.....	59
4-17 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต.....	60
4-18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต จำแนกตามเพศ	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต จำแนกตามอายุ.....	63
4-20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	64
4-21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต.....	65
4-22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ.....	66
4-23 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ตกับคุณภาพ การให้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต.....	66
4-24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	67

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 สถิติขนส่งทางอากาศ	2
1-2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2-1 พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	11
2-2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	14
2-3 ปัจจัยที่นำมาสู่ความคาดหวังของผู้บริโภค	17
2-4 องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบิน	23
2-5 Suvannabhumi Airport (VTBS) SamutPrakan Thailand	24

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุน เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่น ๆ อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงขึ้นตามลำดับ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความอ่อนไหวง่ายจากปัจจัยลบทั้งภายในและภายนอกประเทศโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ (ส่วนส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2555-2559, 2559)

ธุรกิจการขนส่งทางอากาศเป็นองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งธุรกิจการบินจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ ธุรกิจการบินแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือประเภทที่หนึ่ง ธุรกิจสายการบิน (Airline business) หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจที่ทำหน้าที่รับ-ส่งคนโดยสาร และประเภทที่สองคือ การขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ (Air freight business) หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจบริการขนส่งสินค้า (Cargo service) ถือได้ว่าเป็นผู้รวบรวมปัจจัยการผลิตต่าง ๆ เช่น เครื่องบินเส้นทางบิน ทูน แรงงาน เป็นต้น แล้วมีการให้บริการของท่าอากาศยาน และบริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศมาผลิตเป็นบริการขนส่งโดยเครื่องบิน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในรูปแบบของการให้บริการผู้โดยสารและสินค้า ซึ่งปัจจุบันมีหลากหลายสายการบินทั้ง High cost และ Low cost ให้เลือก จึงทำให้ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมจากผู้โดยสารเป็นอย่างมาก อันเนื่องมาจากการเดินทางที่รวดเร็วมีความปลอดภัย ราคาที่ถูกลงเทียบเท่าการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ ขนผู้โดยสารหรือสินค้าได้ปริมาณมาก ๆ และที่สำคัญสามารถเชื่อมโลกที่สามเข้าหาประเทศที่เจริญแล้วได้ง่ายขึ้น (วัชระ ฤทธาคนี, 2559)



ภาพที่ 1-1 สถิติขนส่งทางอากาศ (ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2558)

จากกราฟพบว่า การขนส่งทางอากาศ มีบทบาทสำคัญในการเดินทางท่องเที่ยวระยะไกล และไกลอย่างมาก ซึ่งจากสถิติของการท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยใช้การขนส่งทางอากาศมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและยังไม่มีแนวโน้มที่ลดลง นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางเข้ามาในประเทศไทยท่าอากาศยานมีจำนวนมากที่สุดและการเดินทางของคนไทยที่ใช้บริการขนส่งทางอากาศเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน

ในปี พ.ศ. 2483 กองทัพอากาศได้จัดตั้งกองการบินพลเรือนขึ้นเพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการบินระหว่างประเทศ และในปี พ.ศ. 2491 ก็ได้ยกฐานะจากกองเป็นกรม และปรับปรุงสนามบินดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานสากล เรียกว่า “ท่าอากาศยานดอนเมือง” ก่อนที่จะเปลี่ยนมาใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า “ท่าอากาศยานกรุงเทพ ” เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2498 ต่อมารัฐสภาได้ตราพระราชบัญญัติว่าด้วยการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 โดยกำหนดให้จัดตั้งการท่าอากาศยานขึ้นเรียกว่า การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย หรือ ทอท. และใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า Airports Authority of Thailand ย่อว่า AAT โดยมีพนักงาน ทอท. ได้เข้าปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัตินี้ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2522 จึงได้ถือเอาวันนี้เป็นวันสถาปนา ทอท. นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการท่าอากาศยานกรุงเทพ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2522 ทอท. ได้ปรับเปลี่ยนแนวการบริหารงานเป็นเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้น ธุรกิจท่าอากาศยานเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญในการส่งเสริมเศรษฐกิจส่วนรวมของประเทศไม่ว่าจะเป็นด้านการส่งออกหรือธุรกิจการท่องเที่ยวโดยเฉพาะท่าอากาศยานภูเก็ตซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคมจัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 (ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2558)

ท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับการแปลงสภาพการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย เป็น บริษัทมหาชนจำกัด ในวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2531 ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทและหน้าที่อันสำคัญยิ่งในการร่วมเป็นส่วนสร้างความเจริญก้าวหน้าให้สังคมและประเทศชาติ โดยเชื่อมโยงบทบาทความรับผิดชอบสูงการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของไทยสนับสนุนธุรกิจการท่องเที่ยวส่งเสริมการคมนาคม และอำนวยความสะดวกโดยการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พยายามปรับปรุงและพัฒนาท่าอากาศยานให้ได้มาตรฐานสากล (ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2558)

ในแต่ละปีท่าอากาศยานภูเก็ตรองรับนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากจากทั่วทุกมุมโลก รวมทั้งมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางภาคใต้และทั่วประเทศไทย ในปัจจุบันมีสายการบินที่ให้บริการรวม 44 สายการบิน สายการบินประจำ 32 สายการบิน เช่น หมายเหตุ 12 สายการบิน ผู้โดยสาร 6.7 ล้านคนต่อปี เที่ยวบิน 46,000 เที่ยวบินต่อปี สินค้า 28,600 ตันต่อปี โดยหัวใจสำคัญของการบริการที่ บริษัท ท่าอากาศยานภูเก็ต จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นได้ยึดถือมาโดยตลอด คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน สิ่งอำนวยความสะดวกภายในและภายนอกอาคารผู้โดยสาร บริการด้านการรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้เพราะท่าอากาศยานของ ทอท. เป็นสถานที่ซึ่งทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ รวมทั้งเป็นห้องรับแขกในการต้อนรับผู้ให้บริการเป็นจำนวนมากที่เดินทางมาจากทั่วโลก สามารถช่วยนารายได้เข้ามาเพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศรวมถึงสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการที่เดินทางมาเยือนสู่ประเทศไทยตั้งแต่ก้าวแรกโดยมีสถิติผู้โดยสารทุกสัญชาติที่เดินทางเข้าและออกจากราชอาณาจักรที่ท่าอากาศยานภูเก็ต (ท่าอากาศยานภูเก็ต จำกัด (มหาชน), 2554)

ตารางที่ 1-1 สถิติผู้โดยสารทุกสัญชาติที่เดินทางเข้าและออกจากราชอาณาจักร ช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ถึง ปี พ.ศ. 2558 ที่ท่าอากาศยานภูเก็ต

ปีดำเนินการ	จำนวนผู้โดยสารรวมต่อปี (จำนวน: คน)
2555	7,970,991
2556	8,462,591
2557	8,954,191
2558	12,538,042

นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2558 มีสถานการณ์บินต่าง ๆ ขึ้นขอเปิดทำการบินมายังสนามบินหลัก ๆ ของไทย โดยมีตารางบินฤดูหนาวที่จะเริ่มระหว่างวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2559 เพื่อรองรับฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งในส่วนของสนามบินดอนเมืองสนามบินสุวรรณภูมิ และสนามบินภูเก็ต ในช่วงดังกล่าว มีการเพิ่มเที่ยวบินไม่ต่ำกว่า 294 เที่ยวบิน ส่งผลให้ตลอดช่วงตารางบินฤดูหนาว จะมีปริมาณเที่ยวบินเฉลี่ย 1,970 เที่ยวบินต่อวัน ประเมินการณ์ผู้โดยสารใช้บริการไม่ต่ำกว่า 2.5-2.6 แสนคนต่อวัน ส่งผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเร่งวางแผนรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศเพิ่มขึ้น

สำหรับแผนการพัฒนาท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต นางมนฤดี เกตุพันธ์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานภูเก็ต ได้กำหนดวิสัยทัศน์สำหรับท่าอากาศยานภูเก็ตให้เป็น “Gateway to the Andaman” หรือ “ประตูสู่อันดามัน” เพื่อเป็นประตูหลักสู่แหล่งท่องเที่ยวชายหาดที่มีความสวยงามด้วยการให้บริการด้วยรอยยิ้มและหัวใจที่อบอุ่นของคนไทย เป็นประตูหลักสู่แหล่งท่องเที่ยวชายหาดที่มีความสวยงามด้วยการให้บริการด้วยรอยยิ้มและหัวใจที่อบอุ่นของคนไทย เป็นจุดหมายปลายทาง “Premium” ที่เต็มไปด้วยบรรดาร้านค้าขายปลีก สูดหรู และร้านอาหารระดับโลกด้วยการบริการชั้นเยี่ยมต่าง ๆ โดยท่าอากาศยานภูเก็ต ได้มีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมพร้อมต้อนรับผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศตลอดมา (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจออนไลน์, ม.ป.ป.)

จากภาระหน้าที่อันสำคัญดังกล่าว ท่าอากาศยานภูเก็ตจึงได้ให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาท่าอากาศยานในทุกด้าน โดยเน้นความมีมาตรฐานทั้งด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกการบริการและบุคลากรรวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งานเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วนอกจากการพัฒนาการรักษาความปลอดภัยให้เป็นที่ยอมรับและไว้วางใจแก่ผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการลำดับต้น ๆ ของประเทศ ดังกล่าวข้างต้นแล้วสิ่งที่ท่าอากาศยานภูเก็ตคำนึงถึงและให้ความสำคัญเป็นอย่างมากคือสภาพการพัฒนาการให้บริการถึงแม้ด้วยความตั้งใจที่จะเป็นที่สุดในหลาย ๆ ด้าน ท่าอากาศยานภูเก็ตกลับพบกับปัญหาหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ตั้งจำนวนพนักงานของงานรักษาความปลอดภัยมีจำนวนไม่เพียงพอแม้ว่าท่าอากาศยานภูเก็ตจะได้มีการจัดจ้างเอกชนเข้ามาดำเนินงานในบางลักษณะงานและบางพื้นที่แล้วก็ตามทำให้เกิดภาระในเรื่องค่าใช้จ่าย ขาดการนำอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย และการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้งานเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยและเพื่อลดการใช้กำลังคนห้องสุขาที่มีไม่เพียงพอกับการให้บริการฝ้าเพดานที่มีการทรุดตัวเนื่องจากสภาพตัวอาคารมีความเก่าและขยับแคบไม่พอที่จะรองรับผู้โดยสาร รวมไปถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่มาใช้บริการ

ส่วนด้านภายนอกตัวอาคาร ที่สำคัญคือ มีการละเมิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ และการใช้อิทธิทธิของบุคคลภายนอกในการผ่าน เข้า-ออก เขตหวงห้ามและการละเมิดระเบียบจราจรซึ่งนอกจากจะเป็นอุปสรรคและอันตรายต่อการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานแล้ว ยังก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อผู้ใช้บริการด้วยแต่อย่างไรก็ยังไม่สามารถแสดงหรือบ่งชี้ได้ว่า ท่าอากาศยานภูเก็ต มีการให้บริการที่มีคุณภาพหรือเพียงพอที่จะเป็นมาตรฐานของบริการ รวมถึงเป็นความภาคภูมิใจของคนในองค์กรได้อย่างสมบูรณ์

จึงสมควรที่จะต้องเร่งปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในทุกด้าน เพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการ เพื่อที่จะได้รับการจัดระดับการบริการให้สูงขึ้นและแสดงศักยภาพในด้านการให้บริการให้เป็นที่ประจักษ์ในระดับสากลต่อไป (ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2558)

ผู้วิจัยจึงได้สังเกตเห็นถึงความถึงความสำคัญและทำการวิจัยในรายละเอียด เรื่องการจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามความคิดเห็นของผู้โดยสารในปัจจุบันโดยผลสรุปที่ได้รับจะนำซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในส่วนต่าง ๆ ของท่าอากาศยานภูเก็ต เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นไปในอนาคต ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่จะมุ่งมั่นสู่การเป็นที่อากาศยานที่ให้บริการที่ดีที่สุดเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารให้ดียิ่งขึ้นต่อไป อันนำไปสู่คุณภาพการบริการที่เป็นเลิศตามวิสัยทัศน์ที่ ทอท. ได้กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

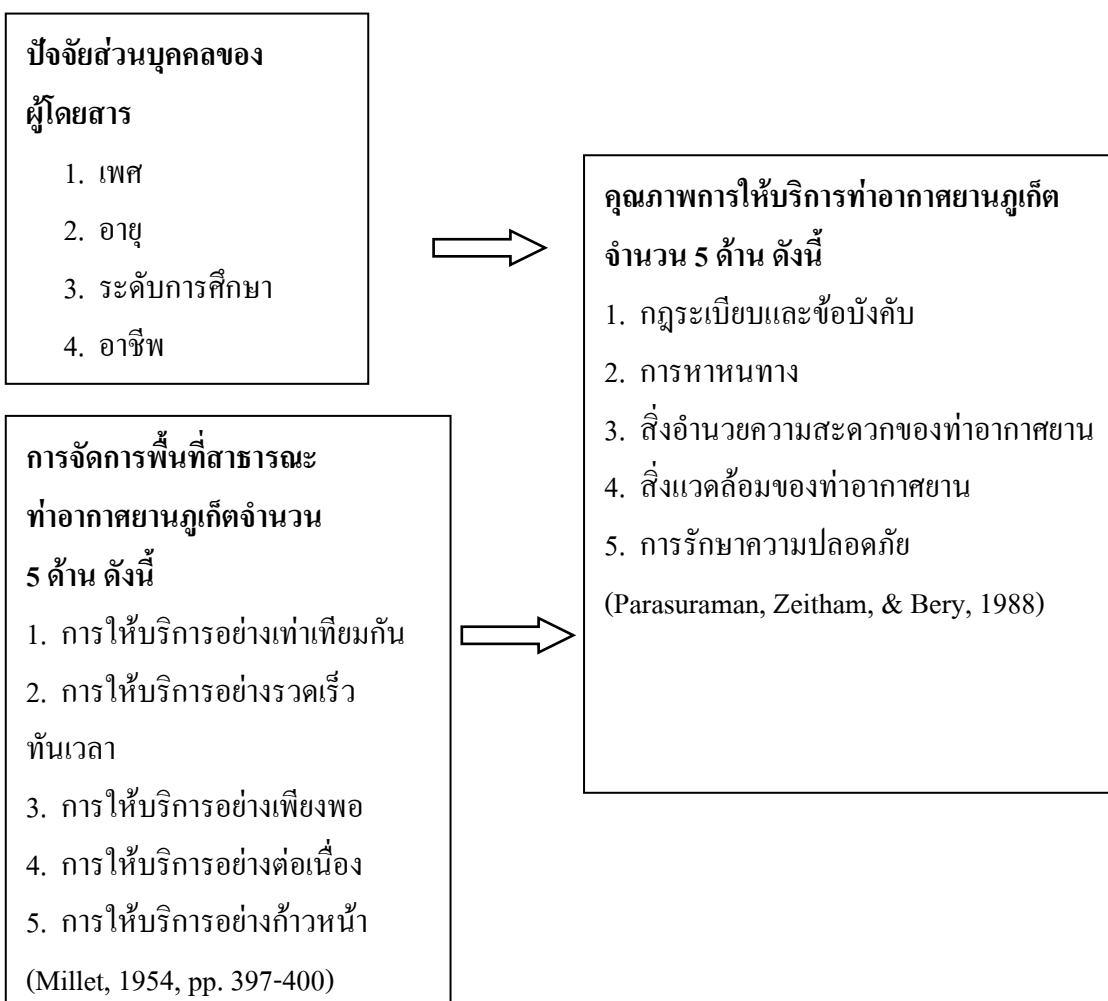
1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาการจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานภูเก็ตให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้โดยสาร
3. เพื่อนำเสนองานวิจัยการจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ต่อผู้บริหารท่าอากาศยานภูเก็ต

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานภูเก็ตที่แตกต่างกัน
2. การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1-2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. นำผลการวิจัยในส่วนคุณลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ตของผู้โดยสาร มาเป็นข้อมูลเพื่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ตรงกับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อนำเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง หรือปรับเปลี่ยนมาตรฐานคุณภาพและให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยทั้งภายในและภายนอกของผู้ให้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารขาออกและขาเข้า ในปีพ.ศ. 2559 โดยผ่านขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อจุดประสงค์ในการเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสารเป็นพาหนะเพื่อการเดินทางภายในประเทศและระหว่างประเทศ ไม่รวมถึงผู้มาใช้บริการด้วยวัตถุประสงค์ในด้านอื่น ๆ แต่อย่างใดจำนวนทั้งสิ้น 12,538,042 คน เป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศจำนวน 6,848,457 คน และผู้โดยสารภายในประเทศจำนวน 5,689,585 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และคำนวณหาขนาดตัวอย่างจากสูตรยามานะ (Yamane) โดยประมาณ 400 คน
2. ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาในช่วงเวลา ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ท่าอากาศยานหมายถึงพื้นที่บนพื้นที่ดินหรือพื้นน้ำที่ใช้สำหรับการบินขึ้น-ลงของท่าอากาศยานโดยรวมถึงอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต
2. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก หมายถึง บรรยากาศทั่วไปในสถานที่ทำงาน เช่น แสงเสียง อุณหภูมิห้องทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน รวมถึงตลอดถึงความสัมพันธ์ความร่วมมือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มิตรภาพอันดี ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
3. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตของผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนในการเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสารเป็นพาหนะภายในประเทศ
4. ผู้ให้บริการ หมายถึง หน่วยงาน ณ ท่าอากาศยานภูเก็ตที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการอันประกอบไปด้วยพิธีการ ขั้นตอนต่าง ๆ จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานและให้การบริการ ไม่ว่าจะโดยตรงหรือผ่านสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่มีจุดประสงค์ในการเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสาร

5. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการสนามบินท่าอากาศยานภูเก็ต ได้แก่ประชาชน พ่อค่านักธุรกิจ ข้าราชการ เป็นต้นทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ
6. ผู้โดยสารขาออก หมายถึง ผู้ใช้บริการเครื่องบินโดยสารที่มีจุดประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้ท่าอากาศยานภูเก็ตเป็นสถานที่เริ่มต้นในการเดินทาง
7. ผู้โดยสารขาเข้า หมายถึง ผู้ใช้บริการเครื่องบินโดยสารที่มีจุดประสงค์ในการเดินทาง โดยใช้ท่าอากาศยานภูเก็ตเป็นสถานที่ปลายทาง
8. อาคารผู้โดยสาร หมายถึง สถานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร อันประกอบไปด้วยส่วนพิธีการ สถานที่ การให้บริการจากผู้ให้บริการพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ทั้งก่อนและหลังจากการเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสาร
9. เทคโนโลยี หมายถึง สิ่งที่มนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์, เครื่องมือ, เครื่องจักร, วัสดุ หรือ แม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น กระบวนเทคโนโลยี เป็นการประยุกต์ นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ และก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ แก่มวลมนุษย์
10. การจัดการพื้นที่สาธารณะหมายถึงการบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร โดยเป็นการนำเสนอพัฒนาการของการจัดสรรพื้นที่ต่อการให้บริการต่าง ๆ ภายในอาคารและนอกอาคาร โดยเป็นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็วทันเวลา เพียงต่อความต้องการ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในปัจจุบันการที่องค์กรของภาครัฐและองค์การธุรกิจของภาคเอกชน ที่มีเพียงผลิตภัณฑ์ ออกจำหน่ายและมีการพัฒนาให้ดีขึ้น ไปนั้น คงจะไม่เพียงพอที่จะแข่งขันในเชิงธุรกิจ เพราะ เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถที่จะติดตามกันได้ทันภายในเวลาอันรวดเร็ว ดังนั้น ในการแข่งขันทางธุรกิจ จึงมีเครื่องมือประการหนึ่งที่ใช้ดำเนินการ นั่นคือการให้บริการที่มีคุณภาพ คอบคู่ไปกับการมีผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นเหนือคู่แข่ง โดยเฉพาะถ้าพิจารณาในด้านองค์การที่ให้การ บริการเป็นหลักหากองค์กรผู้ให้บริการเหล่านั้น สามารถสร้างความเป็นเลิศด้วยคุณภาพการบริการ ให้เกิดขึ้นได้ จะสร้างความภักดีความผูกพันและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ให้เกิดขึ้น การที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องสัมผัสและพยายามที่จะให้ผู้บริการของตน ได้รับความพึง พอใจจากการบริการให้มากที่สุดและดียิ่งขึ้นไปนั้น จะมีผลนำมาซึ่งการสร้างผลกำไรให้แก่ธุรกิจ ขององค์กรและรวมไปถึงบรรลุเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ที่กำหนดขึ้นเพื่อกำหนดดำเนินธุรกิจ สามารถ ตอบสนองความคาดหวังผู้บริการ ซึ่งผ่านแล้วแต่เป็นตัวบ่งชี้ในเรื่องคุณภาพการบริการอันนำมา ซึ่งความสำเร็จขององค์กรเหล่านั้นอีกด้วย ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ จึงขอก้าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service quality)
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง
4. แนวคิดทฤษฎีความพร้อมและการเตรียมความพร้อม
5. แนวคิดทฤษฎีการบริการประชาชน
6. ข้อมูลทั่วไปความหมายและความเป็นมาของท่าอากาศยาน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

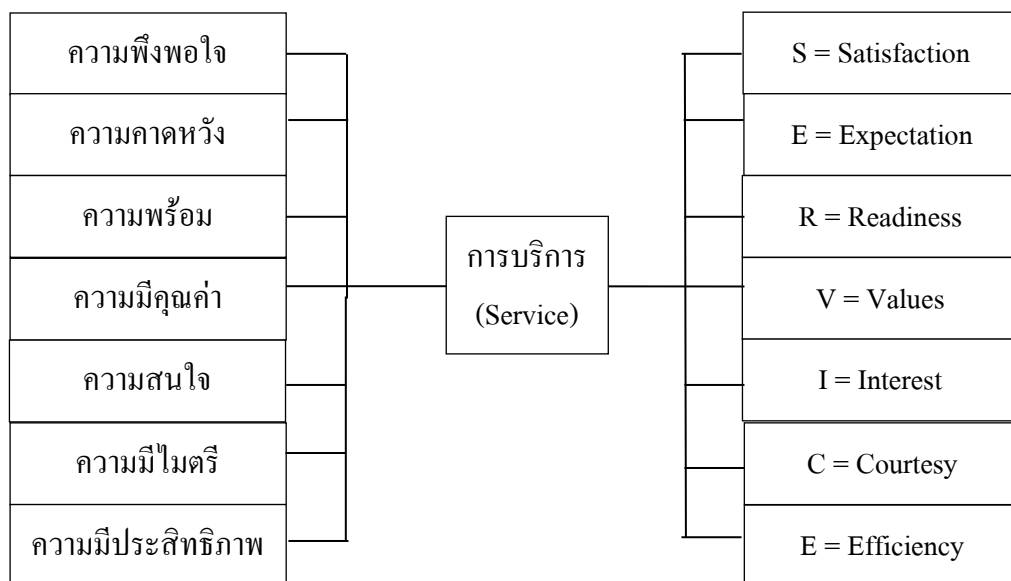
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service quality)

Kotler (1994) ได้กล่าวถึง การบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรมหรือประโยชน์ในเชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น อย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

อินทรา จันทรรัฐ (2552, หน้า 31) กล่าวว่าลักษณะของงานบริการ คือ

1. งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่า ต้องการอะไร มากน้อยแค่ไหน
2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การได้มาใช้บริการหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวตนสินค้า ไม่มีผลผลิต ดังนั้นสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกประทับใจที่ได้มาใช้บริการ
4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที เมื่อผู้ใช้บริการมาถึงจะต้องได้รับการบริการขึ้นต้นก่อนในทันที เช่น มีบริการเสิร์ฟน้ำดื่ม พาไปนั่งที่เก้าอี้เพื่อรอใช้บริการ เป็นต้น ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา

Khantanapha (2000) การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) สิ่งสำคัญสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นโดยนำเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้จากประสบการณ์ในอดีต เช่นการพูดปากต่อปาก และจากโฆษณาของธุรกิจให้บริการ เป็นต้น หลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีก พื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการดังแสดงในภาพประกอบนี้



ภาพที่ 2-1 พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ (Khantanapha, 2000)

สรุปได้ว่า นอกจากลักษณะพื้นฐานข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีช่วยช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้น หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้อาชีพลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้มาใช้บริการ

Millet (1954, pp. 397-400) ได้กล่าวถึง คุณภาพในการให้บริการ (Service quality) ที่สามารถพิจารณาจากปัจจัย 5 ด้าน เหล่านี้ ได้แก่

1. การบริการอย่างเสมอภาพ หมายความว่า การมีความยุติธรรมในการให้บริการกับบุคคลอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันหมด
2. การบริการอย่างทันเวลา หมายความว่า การให้บริการที่มีความตรงต่อเวลาไม่ล่าช้า และกล้าตัดสินใจ แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายความว่า การมีสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และบุคคลในการปฏิบัติงานที่มีจำนวนเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความว่า การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายความว่า การบริการมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการไปในทางที่ดี คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เพิ่มศักยภาพในการทำงานให้สูงขึ้น

ดังนั้นจากกล่าวสรุปได้ว่า การบริการจะมีประสิทธิภาพหรือสร้างความพึงพอใจได้นั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีใจรักในงานบริการ ต้องทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ การบริการจะบรรลุตรงตามความต้องการได้นั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการควรเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้งานการบริการนั้น ออกมาตรงตามความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า จนกระทั่งลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประทับใจในการบริการมากที่สุด ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทในสายตาของลูกค้า และลูกค้าจะมีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและกลับมาใช้บริการนั้น ๆ อีกครั้ง

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 174) กล่าวว่า ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนละทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติเดียวกันหมดคือ ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ จะต้องคำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ จะต้องคำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด และให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอุ่น สบายใจ

Parasuraman, Zeitham and Bery (1988) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ เช่น การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง การให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวัง ฯลฯ โดยทั่วไปลูกค้าจะใช้หลักเกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ลูกค้า และวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวก คือ ไม่ให้ลูกค้ารอนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมมาใช้บริการได้ง่าย เพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย อีกทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมจากลูกค้าในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรด้วย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ เช่น มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ประชาชน มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหา บกพร่องให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และมีความสามารถใช้เทคโนโลยีสำหรับการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่ว

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย ยอมรับนับถือในตัวลูกค้า และมีความเป็นมิตรต่อลูกค้า เช่น การแสดงออกที่มีความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติแก่ผู้มาขอรับบริการ มีน้ำใจ มีความเป็นกันเอง และเอาใจใส่

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องมีความสามารถ สร้างความน่าเชื่อถือในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ขอรับบริการ เช่น บริการขายสินค้า ขายอาหาร บริการฝาก-ถอน ของธนาคาร เป็นต้น

6. ความไว้วางใจหรือความคงเส้นคงวา (Reliability) ความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ได้สัญญาไว้แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ เช่น สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ มีอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ร้อนอบอ้าว การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ โต๊ะเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นต้น

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของอุปกรณ์บุคลากรที่ให้บริการตลอดจนสื่อต่าง ๆ ว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัยหรือไม่

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ต่อมาในปี ค.ศ. 1988-1990 Parasuraman and Berry ได้ปรับปรุงปัจจัยในการประเมิน โดยการตัดปัจจัยบางส่วนเพื่อลดความซ้ำซ้อน และรายละเอียดมากเกินไป สร้างเป็นเกณฑ์ในการประเมินเพียง 5 ประการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service quality) ซึ่งประกอบด้วยการประเมินคุณภาพ 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นสัญลักษณ์

2. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความน่าเชื่อถือของระบบการให้บริการต่าง ๆ ผ่านกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ มีความถูกต้อง สม่ำเสมอ ทำให้ไว้วางใจในการบริการ

3. การตอบสนองต่อความต้องการ หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการอย่างทันท่วงที โดยผู้ใช้สามารถได้รับการตอบสนองที่รวดเร็ว

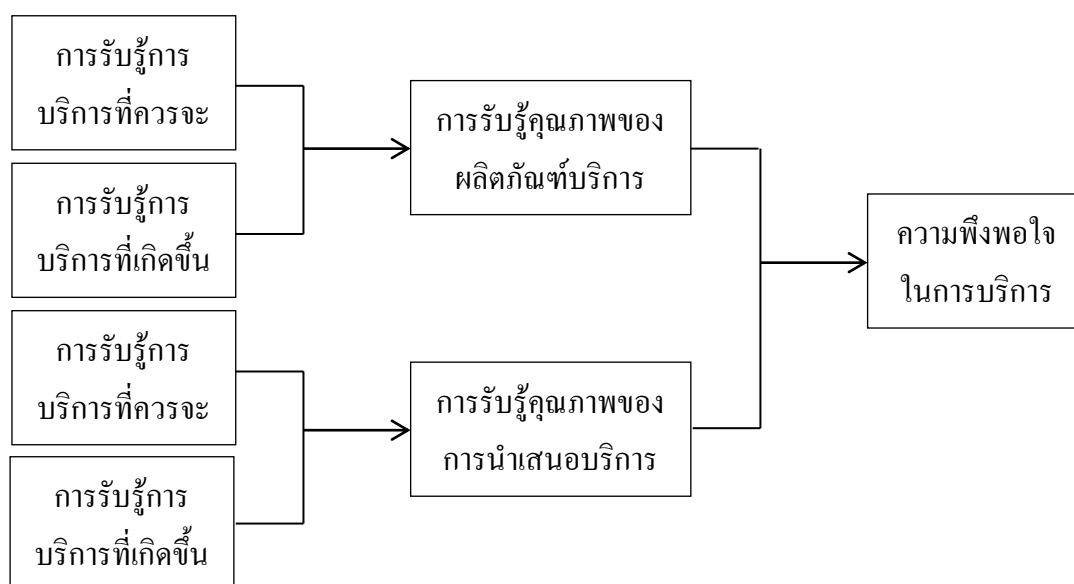
4. การให้ความเชื่อมั่นของผู้ให้บริการ หมายถึง ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานที่มีต่อการใช้งานของท่าอากาศยาน

5. การเข้าใจ รู้จัก รับรู้ ความต้องการของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเข้าใจถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการ รวมถึงการแก้ไขปัญหาด้วย

การใช้แนวคิดทั้ง 5 ด้านนี้ในการสร้างแบบประเมินแบบ SERVQUAL โดยอาศัยแบบจำลองช่องว่างทางธุรกิจ มีความมุ่งหวังที่จะออกแบบเครื่องมือมาตรฐานในการทดลองการประเมินงานบริการทุกประเภท และสามารถทำการปรับเปลี่ยนได้เล็กน้อยตามความเหมาะสมของงานบริการ เพราะงานบริการนั้นจะให้ความสำคัญของความต้องการและความเหมาะสมของงานบริการ ดังนั้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องจึงจำเป็นต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการและเพื่อการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นต่อผู้ใช้บริการ ทำให้องค์กรมีมาตรฐานในการดำเนินงานและสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อีกด้วย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Davidoff (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกหรือลบของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือให้บริการ กับสิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น โดยองค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ (Davidoff, 1994, p. 71)

Thomas and Earl (1985, p. 88) กล่าวว่า การวัดว่าลูกค้ามีความพอใจหรือไม่พอใจในการบริการนั้น มีความสัมพันธ์กับบริการที่ลูกค้าได้รับครั้งสุดท้ายแต่ถ้าเป็นการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะประเมินจากประสบการณ์ที่เคยได้รับในอดีต จากการวิจัยพบว่าประเมินคุณภาพการบริการ

ที่ได้รับส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ ดังนั้นการประเมินคุณภาพของบริการเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า ถ้ากิจการที่ให้บริการมีประวัติการให้บริการมีประวัติการให้บริการดีมาตั้งแต่ในอดีตเกิดความผิดพลาดในบริการขึ้นและไม่รุนแรงนัก ผู้บริโภคก็ยังคงให้คงให้โอกาสแก่กิจการ กล่าวคือยังคงใช้บริการอยู่ต่อไป แต่ถ้าความผิดพลาดของการบริการนั้นรุนแรงนัก ผู้บริโภคก็ยังคงให้โอกาสแก่กิจการมีประวัติการให้บริการไม่ดีอยู่ก่อนแล้ว ลูกค้าย่อมที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการของกิจการอื่นแทน ในการซื้อบริการครั้งต่อไป

จากความหมายความพึงพอใจที่ได้รวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ

Chaphin (1968, p. 256) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

McComick and Daniel (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Kotler (1994) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสอนค่าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

Vroom (1964) กล่าวว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

โดยสรุป ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อ บุคคลนั้นได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ กัน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้สรุปวิธีการติดตามและการวัดความพึงพอใจของลูกค้าสามารถทำได้โดยวิธีการดังนี้

วิธีการแรก คือ ระบบการติดตามและข้อเสนอแนะเป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการทำงานขององค์กร ปัญหา รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ ธุรกิจที่นิยมใช้ได้แก่ ธนาคาร โรงแรม โรงพยาบาล ภัตตาคาร ห้างสรรพสินค้า ฯลฯ ซึ่งจะมีกล่องสำหรับรับฟัง

ความคิดเห็นจากลูกค้า

วิธีการที่สอง คือ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มีเครื่องมือที่ใช้คือ การใช้แบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า

วิธีการที่สาม คือ การเลือกซื้อ โดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมายวิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

วิธีการที่สี่ คือ การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป ในกรณีอาจจะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น เพื่อหาสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ เช่น ราคาสูงไป การบริการไม่ดี ผลลัพธ์ไม่น่าเชื่อถือ รวมถึงการศึกษาอัตราการสูญเสียลูกค้าด้วย

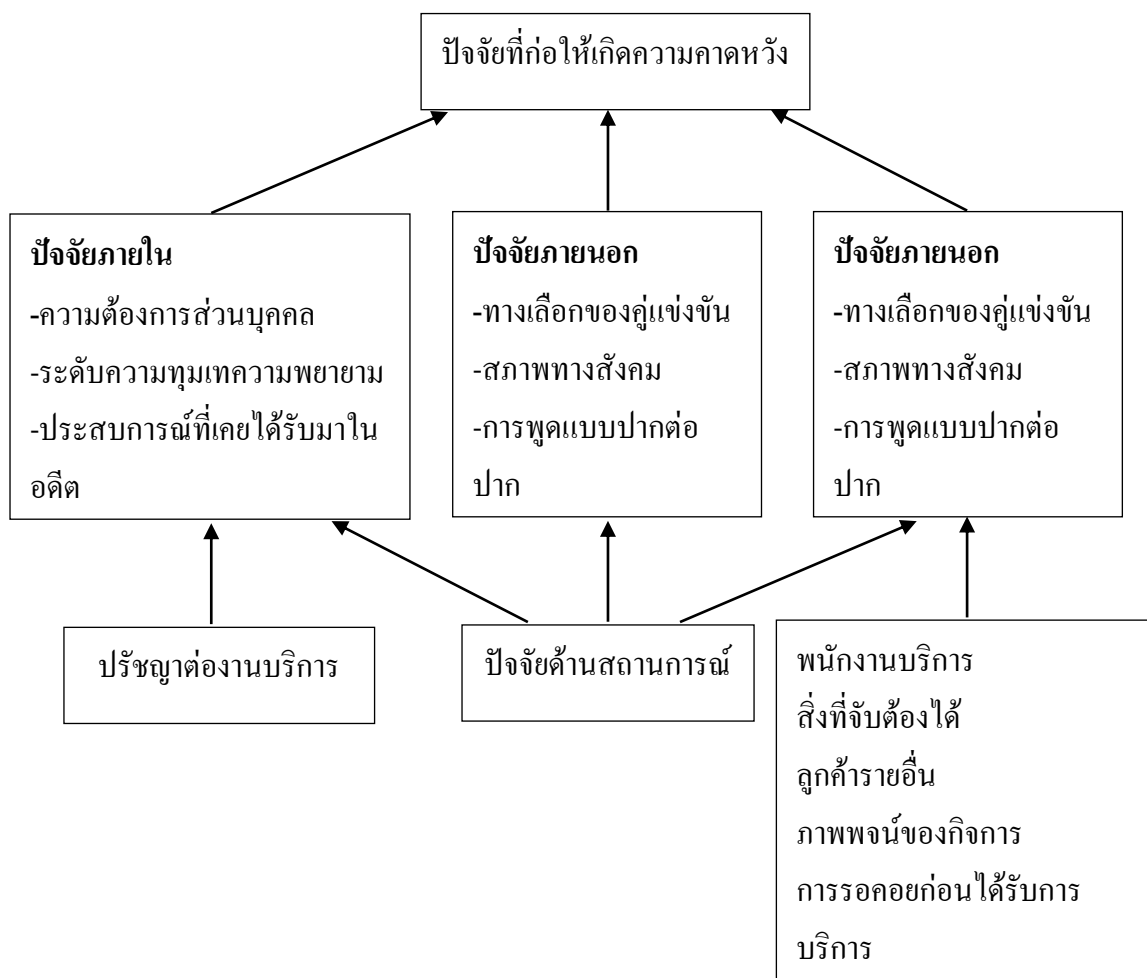
แม้วิธีการติดตามและการวัดความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 วิธีดังกล่าวสามารถที่จะติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้าได้ก็ตาม แต่วิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าโดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการติดตามและการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่นิยมใช้มากที่สุด

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งการศึกษาค้นคว้าได้ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาห้วยไคร้-แม่จัน อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

Albrecht and Travaglione (2003) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึงการคาดการณ์ถึงโอกาสที่จะเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ หรือการกระทำของตนเองในลักษณะที่ใครทำอย่างไร ก็จะได้รับผลอย่างนั้น

Robledo (2001, pp. 22-31) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคาดหวังในระดับต่าง ๆ ในระยะก่อนการซื้อเป็นผลมาจากปัจจัยด้านจิตวิทยาที่ก่อให้เกิดความคาดหวังในระดับต่าง ๆ ในระยะก่อนการซื้อเป็นผลมาจากปัจจัยด้านจิตวิทยาของแต่ละบุคคลต่อการบริการ ปัจจัยด้านสถานการณ์ และปัจจัยที่กิจการเป็นผู้กำหนด เช่น สิ่งที่ต้องได้ พนักงานให้บริการภาพพจน์ของกิจการ การรอคอยก่อนได้รับบริการ และผู้บริโภครายอื่น ๆ ดังแสดงในภาพที่ 2-3



ภาพที่ 2-3 ปัจจัยที่นำมาสู่ความคาดหวังของผู้บริโภค (Robledo, 2001, pp. 22-31)

โดยความคาดหวังของลูกค้าเกิดจาก

1. ชื่อเสียงของบริษัท ภาพพจน์ คำร่ำลือ
2. ตัวพนักงานผู้ให้บริการ (รูปร่าง, หน้าตา, การแต่งตัว ฯลฯ)
3. ตัวสินค้าหรือบริการ (ชื่อ, ยี่ห้อ, ประเทศที่ผลิต)
4. ราคาของบริการนั้น
5. สภาพการณ์แวดล้อมในขณะนั้น
6. มาตรฐานคุณภาพของลูกค้าคนนั้นเอง
7. ข้อมูล ข่าวลือ จากคู่แข่งของสถานบริการแห่งนั้น

ในบางครั้ง ในความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) นั้นยังมีความเข้าใจไปเอง (Perception) ของลูกค้าปะปนมาด้วย ซึ่งอาจอธิบายข้อแตกต่างตรงนี้ในบางส่วนของเพราะคำร่ำลือ

หรือ ข้อมูลที่ลูกค้าได้รับ ผนวกกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้นทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวัง (Expectation) ที่สูงเกินกว่าปกติหรือเกินความปกติที่สมเหตุสมผล ซึ่งเมื่อได้รับบริการตามมาตรฐานปกติ ก็อาจรู้สึกที่ไม่พอใจได้

Berry and Parasuraman (1997, p. 67) ได้กล่าวว่าความคาดหวังหมายถึงทัศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค ที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ลูกค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อ โดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานะภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการพวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

ความคาดหวังของผู้บริโภคของผู้รับบริการเป็นส่วนประกอบสำคัญในการวัดระดับความพอใจซึ่งระดับความพอใจได้จากความแตกต่างระหว่างผลที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived performance) กับความพอใจได้จากความแตกต่างระหว่างผลที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived performance) กับความคาดหวังของบุคคล ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้ 3 แบบด้วยกันคือ หากการทำงานของข้อเสนอไม่ตรงกับระดับความคาดหวังผู้มารับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfied) ถ้าการทำงานของข้อเสนอตรงกับความระดับความสมหวังมารับ บริการย่อมพอใจ (Satisfied) แต่ถ้าเกินความคาดหวังผู้มารับบริการก็ยิ่งมีความพอใจมากขึ้นหรือประทับใจ (Delighted)

โดยในบางครั้งในความคาดหวังของลูกค้ายังมีการรับรู้ของลูกค้าปะปนมาด้วย โดยสามารถที่จะอธิบายถึงข้อแตกต่างได้ว่าข้อมูลที่ลูกค้าได้รับ ผนวกกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความ เข้าใจไปเองว่าผู้ให้บริการต้องสามารถได้อย่างดี จึงทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่สูง หรือเกินกว่าความปกติจากความเป็นจริง เมื่อได้รับบริการตามมาตรฐานปกติก็อาจรู้สึกที่ไม่พอใจ เช่น ในกรณีของการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่ผู้ใช้บริการมักที่จะคาดหวังให้ระบบสามารถ ที่จะใช้ติดต่อได้อย่างต่อเนื่องราคาถูกมีการบริการหลังการขายที่ดี รวมทั้ง บริษัทผู้ให้บริการติดตามให้ความสำคัญกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และเมื่อโทรศัพท์พื้นฐาน ที่ให้อยู่สามารถตอบสนองได้ตามความคาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพอใจและบอกต่อไปยังคงใกล้ชิดให้มาใช้บริการที่ร้าน

แนวคิดทฤษฎีความพร้อมและการเตรียมความพร้อม

คำว่า “พร้อม” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นคำวิเศษณ์ที่มีความหมายว่า ครบถ้วน ส่วนคำว่า “ความพร้อม” เป็นคำนามซึ่งจะมีความหมายว่าความครบครัน หรือมีทุกอย่างครบแล้ว “ความพร้อม” เป็นคำนามซึ่งจะมีความหมายว่าความครบครัน หรือมีทุกอย่างครบแล้ว “ความพร้อม” เป็นคำแสดงกิริยาร่วมหรือในเวลาเดียวกันหรือในทำนองนั้น เช่น ไฟพร้อมกัน โดยปริยายหมายความว่า ครบครันหมายถึงพร้อมเพียง ไม่ขาดเหลือ บริบูรณ์เช่น งานพร้อม ดีพร้อม เตรียมพร้อมเสร็จ เช่น พร้อมแล้ว

Mckechnie (1966) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง ลักษณะที่ผู้กระทำมีความคล่องตัว กระตือรือร้น ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้กิจกรรมที่ทำนั้นบรรลุผลสำเร็จ

Skinner (1965) กล่าวว่า ความพร้อมเป็นรากฐานและแนวโน้มของบุคคลที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับความพร้อมและความไม่พร้อม บุคคลที่มีความพร้อมอย่างดีจะทำงานด้วยความราบรื่นและประสบความสำเร็จอย่างน่าพอใจ ส่วนบุคคลที่ไม่พร้อมย่อมเปรียบเสมือนถูกบังคับให้ทำงาน การทำงานจึงไม่ประสบความสำเร็จ

Thatcher et al. (1970, p. 695) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง สภาพหรือคุณภาพของการเตรียมพร้อมอันเนื่องมาจากการเตรียมการ ความถนัด ความพอใจ ความกระตือรือร้น

Cronbach (1974, p. 45) กล่าวว่า ความพร้อมว่า หมายถึง สภาพของผู้ทำงานที่แสดงออกได้ทั้งในการใช้ภาษา การสังเกตพื้นฐาน ประสบการณ์เดิม และอื่น ๆ ความพร้อมขึ้นอยู่กับระดับ ภาวะทางกาย ใจ และสติปัญญา

ดังนั้น ความพร้อมหมายถึง สภาพของบุคคลที่มีภาวะ แรงจูงใจและประสบการณ์เดิมสูงพอที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ได้สะดวกการเตรียมความพร้อมคือ การเตรียมตัวเองก่อนกระทำการหรืองานที่จะทำหรือได้รับมอบหมาย เป็นการทำความเข้าใจในงานที่จะทำ ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับงาน และหน่วยงานที่จะเข้าร่วมปฏิบัติในทุก ๆ ด้าน รวมทั้งกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถ้ามีการศึกษาเตรียมการรัดกุมมาก มีความเข้าใจกับระบบ และงานมาก ก็จะมีความพร้อมมาก

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อม

Thorndike (1913) ได้กล่าวเกี่ยวกับกฎของความพร้อม (The law of readiness) ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเด็น คือ

1. ขณะที่หน่วยปฏิบัติการพร้อมที่จะปฏิบัติมันต้องเกิดจากความพึงพอใจ
2. การปฏิบัติของหน่วยปฏิบัติการต้องไม่เป็นการสร้างความรำคาญยุ่งยากใจ

3. ถ้าหน่วยงานไม่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติแต่โดยยึดยึด หรือบังคับบีบเค้นการปฏิบัติ นั้น ๆ ก็จะเป็นสาเหตุให้เกิดความรำคาญยุ่งยากใจ

ทฤษฎีความพร้อมของ Hersey and Blanchard (1993) ซึ่งมีองค์ประกอบหลักอยู่สองด้าน คือ ด้านความสามารถ ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์ ส่วนอีกด้าน คือ ความเต็มใจ ประกอบด้วย การให้คำมั่นสัญญา หรือความผูกพัน แรงจูงใจในการทำงาน และความ มั่นคง

Downing and Thackrey (1971, pp. 14-16) ได้แบ่งองค์ประกอบความพร้อมไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. องค์ประกอบทางกายภาพ (Physical factors) ได้แก่ ความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม

2. องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา (Intellectual factors) ได้แก่ ความพร้อมทาง สติปัญญาและความสามารถในการรับรู้ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในการแยกแยะการเห็น การฟังและความสามารถในการตัดสินใจและคิดแก้ปัญหา

3. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ ความพอเพียง โอกาสในการหาประสบการณ์ทางสังคม

4. องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ (Emotional factor, motivation and personality factors) ได้แก่ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตใจ และความต้องการที่จะเรียนรู้ เมื่อพิจารณา ความหมายจากความพร้อมและแนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมข้างต้นแล้วเราสามารถกล่าว

โดยสรุปได้ว่าการเตรียมพร้อม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของกระทำบางสิ่งบางอย่าง ที่ได้ถูกเตรียมพร้อมเพื่อให้เกิดความมั่นใจและตั้งใจในการที่จะปฏิบัติกิจกรรมนั้น ๆ ให้สามารถ สำเร็จลุล่วงไปได้โดยมีประสิทธิภาพตลอดจนคุณสมบัติหรือสภาวะที่พร้อมจะทำงานหรือกระทำ กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างแน่วแน่มั่นจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

แนวคิดทฤษฎีการบริการประชาชน

Katz (1995) ได้เสนอแนวความคิดต่อหลักการให้บริการประชาชนไว้ที่น่าสนใจ บุคคลทั้งสองได้นำการศึกษาการบริการประชาชนแล้วมีความเห็นว่าจะต้องศึกษาจากหลักการ พื้นฐานของการให้บริการขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ การปฏิบัติ โดยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) และการวางตัว เป็นกลาง (Affective neutrality)

1. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นหลักการที่ประชาชนควรได้รับการวินิจฉัยสั่งการอย่างมีเหตุผลยึดหลักการที่ประชาชนควรได้รับการวินิจฉัยสั่งการอย่างมีเหตุผลยึดหลักกฎหมายและไม่คำนึงถึงตัวบุคคลโดยเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนหรือกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ ไม่ถือเอาเราโดยสักเกตจากเจ้าหน้าที่ที่มีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหรือหลังหรือหลังหรือไม่ ซึ่งหากมีการเลือกปฏิบัติและ ไม่ได้ให้บริการตามลำดับก่อนหรือหลังหรือไม่ ซึ่งหากมีการสักเกตจากเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหรือหลังหรือไม่ ซึ่งหากมีการเลือกปฏิบัติและ ไม่ได้ให้บริการตามลำดับก่อนหรือหลังถือว่าเป็นการบริการไม่เสมอภาค

2. การติดต่อเฉพาะงานเป็นหลักการที่ต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสามารถกระทำได้ตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และสามารถทำได้ง่ายด้วย ทั้งนี้โดยสักเกตจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ มีการสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง หรือสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง หรือสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับผลกระทบที่ตามมานอกจากจะทำให้งานล่าช้าและยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้โดยยากลำบาก

3. การวางตัวเป็นกลาง เป็นหลักการที่ต้องการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ หรือความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องเน้นการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อนหรือคนรู้จัก ทั้งนี้พิจารณาจากเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงสนทนากับประชาชนอย่างไรกริยาท่าทางที่เจ้าหน้าที่แสดงออกเป็นอย่างไรและสีหน้าของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการเป็นอย่างไร เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดี หรือ ข่มขู่กริยาท่าทางสุภาพหรือไม่สุภาพ หรือหน้าตายิ้มแย้ม หรือบึ้งตึง ทำหน้าไม่พอใจ หรือรำคาญ ผู้ใดเป็นเจ้าของงานและทีมงานหรือกระทำการอย่างใด ๆ เพื่อให้งานหยุดชะงักหรือเสียหายโดยร่วมกระทำเช่นนั้นด้วยกันตั้งแต่ห้าคนขึ้นไปต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปีหรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

Wang (1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ ซึ่งการบริการ มี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Source)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

อาจกล่าวได้ว่า ระบบการให้บริการเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

หนังสือคู่มือการศึกษากฎหมายปกครองกล่าวถึงลักษณะสำคัญของบริการสาธารณะ คือ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองบริการสาธารณะนั้นไม่ว่าจะเป็นประเภทใดจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองบริการสาธารณะนั้นไม่ว่าจะเป็นประเภทใดจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองในฐานะที่เป็นผู้อำนาจจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำเสนอบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำเอง เช่น การรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การคลัง เป็นต้น บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภคแก่เอกชนรับไปจัดทำ เป็นต้น

2. บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนความต้องการส่วนรวมของประชาชนนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ

2.1 ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.2 ความต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ฉะนั้นบริการสาธารณะจึงต้องจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการดังกล่าวนี้ เพราะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องประโยชน์สาธารณะโดยตรง

3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยบทกฎหมายผู้ใดจะถือว่าทำให้เสียหายหรือสิทธิอย่างใดไม่ได้เพราะต้องการจัดทำบริการสาธารณะจำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ เช่น รัฐบาลอาจจะมีนโยบายสนับสนุนให้มีการค้นคว้าด้านวิทยาศาสตร์อย่างจริงจัง เพื่อนำผลของการค้นคว้ามาใช้ เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนรัฐก็สามารถจัดแก้ไขระเบียบบริหารราชการได้ โดยแก้ไขกฎหมายปรับปรุง กระทรวงทบวง กรม ด้วยการจัดตั้ง องค์กรขึ้นมาใหม่ เพื่อรับผิดชอบจัดทำโครงการสาธารณะในเรื่องนี้ตัวอย่างในปี พ.ศ. 2523 ได้มีการจัดตั้งกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการพลังงานขึ้น เป็นต้น

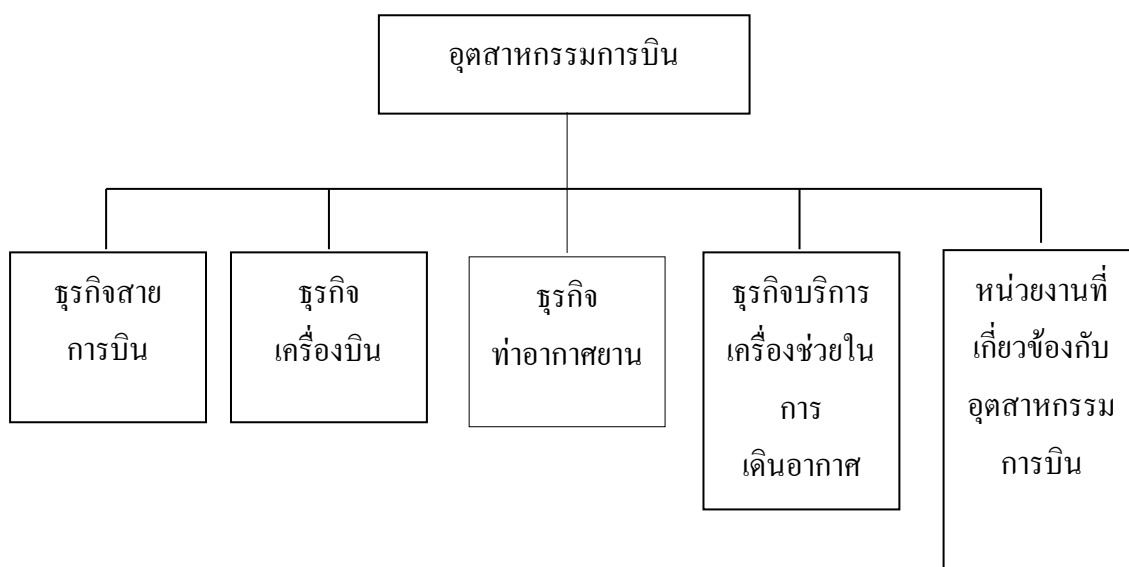
4. บริการสาธารณะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนและความเสียหายแก่ประชาชนหากหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนและความเสียหายแก่ประชาชน ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะที่จัดทำเป็นราชการจึงถือเป็นหลักสำคัญว่าจะต้องทำให้ติดต่อกัน โดยสม่ำเสมอเป็นนิจเพราะความต้องการของประชาชนย่อมมีอยู่ตลอดเวลา หากมีผู้ใดมาทำให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลง ฝ่ายปกครองก็มีอำนาจที่จะปราบปรามได้ สำหรับ

ข้าราชการเพื่อป้องกันมิให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐนำคหุรงงานอย่างเดียวกับลูกจ้างของเอกชน โดยถือว่าการกระทำเช่นนั้นเป็นความผิดอาญา

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารตามลำดับ ดังนั้นที่ได้มีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริการ

ข้อมูลทั่วไปความหมายและความเป็นมาของท่าอากาศยาน

ท่าอากาศยานเป็นส่วนหนึ่งหรือองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งอุตสาหกรรมการบินประกอบด้วยธุรกิจที่สำคัญดังนี้



ภาพที่ 2-4 องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบิน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548)

ความหมายของท่าอากาศยานตามพระราชบัญญัติศุลกากร “ท่าอากาศยาน หมายถึง สถานที่บนพื้นดินหรือบนพื้นน้ำที่ใช้เป็นที่ขึ้นลงของอากาศยานเพื่อรับส่งผู้โดยสาร สัมภาระสินค้า และไปรษณีย์ซึ่งในท่าอากาศยานจะมีอาคารและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จะให้บริการแก่เครื่องบิน ผู้โดยสาร การขนส่งสัมภาระและไปรษณีย์ภัณฑ์”



ภาพที่ 2-5 Suvarnabhumi Airport (VTBS) SamutPrakan Thailand (Airport World Magazine, 2017)

1. ความเป็นมาของท่าอากาศยาน

ขั้นที่ 1 เริ่มจากมีองค์ประกอบ 2 สิ่งที่สัมพันธ์กันคือ มีเครื่องบินและพื้นที่สำหรับให้เครื่องบินขึ้นลง

ขั้นที่ 2 เริ่มมีผู้โดยสารด้วยเครื่องบินเข้ามาเกี่ยวข้องกับ

ขั้นที่ 3 เมื่อมีผู้โดยสารด้วยเครื่องบินก็เริ่มมีสิ่งปลูกสร้างเพื่อให้เป็นสำนักงานและที่พักรอคอยของผู้โดยสารเพื่อขึ้นเครื่องบิน

ขั้นที่ 4 สิ่งปลูกสร้างที่เป็นสำนักงานในขั้นที่ 3 ส่วนหนึ่งพัฒนาเป็นห้องปฏิบัติการบินเพื่อทำหน้าที่ให้ข้อมูลสำหรับการขึ้นลงของเครื่องบิน

ขั้นที่ 5 เมื่อกิจการด้านการขนส่งด้วยเครื่องบินขยายตัวมากขึ้นจึงมีการจัดสถานที่สำหรับจอดเครื่องบิน

ขั้นที่ 6 เมื่อมีผู้โดยสารมาขึ้นเครื่องบินมากขึ้น จึงต้องพัฒนาให้มีการจัดช่องทางเข้าออกสำหรับผู้โดยสารที่จะขึ้นเครื่องบิน

2. การแบ่งประเภทท่าอากาศยานตามลักษณะการเป็นเจ้าของ

2.1 ท่าอากาศยานของรัฐ

2.2 ท่าอากาศยานทหาร

2.3 ท่าอากาศยานพลเรือน สามารถแบ่งย่อยได้ดังนี้

ท่าอากาศยานพลเรือนระหว่างประเทศ หมายถึง ท่าอากาศยานที่อนุญาตให้เป็นจุดเข้าออกของการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศหรือเป็นท่าอากาศยานสำหรับเครื่องบินโดยสาร และสินค้าที่เดินทางเข้าหรือออกระหว่างประเทศ สิ่งสำคัญที่ท่าอากาศยานระหว่างประเทศจะต้องมี คือ

พิธีการด้านศุลกากร การตรวจคนเข้าเมือง ด้าน กักกันโรค ด้านกักกันพืช ด้านกักกันสัตว์ สำหรับทำ
อากาศยานพลเรือนระหว่างประเทศที่อยู่ในความควบคุมดูแลของบริษัท

สำหรับทำอากาศยานพลเรือนภายในประเทศของไทยอยู่ในความควบคุมของ
กรมการบินพลเรือน กระทรวงคมนาคม มี 31 แห่ง ดังนี้ ทำอากาศยานปาย, ทำอากาศยาน
แม่ฮ่องสอน, ทำอากาศยานน่าน, ทำอากาศยานลำปาง, ทำอากาศยานแพร่, ทำอากาศยานแม่สะเรียง,
ทำอากาศยานพิษณุโลก, ทำอากาศยานเพชรบูรณ์, ทำอากาศยานเลย, ทำอากาศยานอุดรธานี,
ทำอากาศยานสกลนคร, ทำอากาศยานนครพนม, ทำอากาศยานขอนแก่น, ทำอากาศยานร้อยเอ็ด,
ทำอากาศยานนครราชสีมา, ทำอากาศยานบุรีรัมย์, ทำอากาศยานอุบลราชธานี, ทำอากาศยานตาก,
ทำอากาศยานแม่สอด, ทำอากาศยานหัวหิน, ทำอากาศยานชุมพร, ทำอากาศยานระนอง, ทำอากาศ
ยานสุราษฎร์ธานี, ทำอากาศยานนครศรีธรรมราช, ทำอากาศยานกระบี่, ทำอากาศยานตรัง,
ทำอากาศยานปัตตานี, ทำอากาศยานนราธิวาส, ทำอากาศยานเกาะสมุย, ทำอากาศยานสุโขทัย,
ทำอากาศยานตราด

2.4 ทำอากาศยานของเอกชน คือ บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีอยู่
6 แห่ง คือ ทำอากาศยานดอนเมือง, ทำอากาศยานเชียงใหม่, ทำอากาศยานหาดใหญ่, ทำอากาศยาน
ภูเก็ต, ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย และ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. บทบาทและหน้าที่ของทำอากาศยาน

บทบาทของทำอากาศยาน สามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ

3.1 บทบาทในการให้บริการเครื่องบิน

3.1.1 มีบทบาทช่วยให้เครื่องบินเข้าจอดรับส่งผู้โดยสารและสินค้าได้อย่าง
สะดวกสบายและปลอดภัย

3.1.2 มีบทบาทช่วยในการซ่อมแซมบำรุงรักษาและเติมเชื้อเพลิงให้แก่เครื่องบิน

3.1.3 มีบทบาทในการเชื่อมโยงระหว่างเครื่องบินกับเครื่องบินและเครื่องบินกับ
การขนส่งประเภทอื่น ๆ

3.2 บทบาทในการบริการขนส่งผู้โดยสาร

3.2.1 มีบทบาทเสมือนประตูเข้าออกประเทศ

3.2.2 มีบทบาทช่วยให้ผู้โดยสารและยานพาหนะในการขนส่งผู้โดยสาร ได้รับความ
ความสะดวกสบาย

3.2.3 มีบทบาทช่วยพัฒนาระบบการขนส่งผู้โดยสาร

3.2.4 มีบทบาทช่วยลดปัญหามลภาวะเครื่องเสียงของเครื่องบิน

4. บทบาทในการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศ

- 4.1 มีบทบาทช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการขนถ่ายสินค้า
- 4.2 มีบทบาทช่วยพัฒนาระบบการขนส่งสินค้า กระจายสินค้า
- 4.3 มีบทบาทช่วยลดปัญหามลภาวะทางเสียง
5. หน้าที่ของท่าอากาศยาน
 - 5.1 ดำเนินการให้บริการเครื่องบินที่มาใช้บริการขึ้นลง ให้ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัย
 - 5.2 ดำเนินการให้บริการผู้โดยสารที่มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัย
 - 5.3 ดำเนินการให้บริการขนถ่ายสินค้าที่มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัย
 - 5.4 ดำเนินการให้บริการขนถ่ายพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศที่มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัย
6. คุณลักษณะของท่าอากาศยานที่มีการบริการที่ดี
 - 6.1 การเข้า-ออกของผู้โดยสารต้องรวดเร็ว
 - 6.2 การขนถ่ายสัมภาระต้องมีประสิทธิภาพ
 - 6.3 การให้บริการต้องมีคุณภาพ
 - 6.4 ขนาดของท่าอากาศยานต้องรองรับการจราจรได้อย่างพอเพียง
 - 6.5 สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้โดยสารที่ดีและเพียงพอ
 - 6.6 ร้านปลอดอากรที่ดี
 - 6.7 การวางผังที่มีประสิทธิภาพ
 - 6.8 สิ่งแวดล้อมดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรรณภัทร กันแก้ว (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการท่าอากาศยานจากมุมมองของผู้โดยสาร กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยในการบริการท่าอากาศยานที่ผู้โดยสารเห็นว่ามีความสำคัญ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยในการบริการท่าอากาศยานที่ผู้โดยสารเห็นว่าควรมีการปรับปรุง และ 3) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามต่อปัจจัยในการบริการท่าอากาศยานทั้งหมด 35 ข้อ คำถามซึ่งปรับมาจากโปรแกรมคุณภาพการบริการท่าอากาศยานของสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ และงานวิจัยเรื่องความคาดหวังของ

ผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานของฟอตเนสและเมอร์เรย์ ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ให้กับกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็นผู้โดยสารขาเข้า จำนวน 200 ชุด และผู้โดยสารขาออก จำนวน 200 ชุด โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนาร่วมกับการใช้เทคนิค IPA จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยในการบริการจาก 35 ข้อ คำถามนั้นอยู่ในระดับความสำคัญมีเพียงบางปัจจัยเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลางคือ การมีที่จอดรถไว้บริการ ความคุ้มค่าของราคาที่จอดรถ และการมีห้องรับรองไว้คอยบริการ สำหรับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าท่าอากาศยานควรปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านการจัดให้มีบริการระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย การจัดให้มีป้ายบอกทิศทางในอาคารเพื่ออำนวยความสะดวกทางการหาทาง และระยะเวลาเดินในอาคารผู้โดยสารไกล เมื่อนำผลการประมวลเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาจากทวีปที่ต่างกัน พบว่าไม่มีข้อแตกต่างกัน และผลจากการประมวลทางสถิติกับผลกราฟ IPA มีความเหมือนกัน กลุ่มตัวอย่าง จำนวนร้อยละ 47.19 ที่ตอบข้อคำถามว่าจะแนะนำเพื่อหรือญาติมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิหรือไม่ พบว่า ร้อยละ 23.72 ให้ความเห็นว่าแนะนำเพื่อหรือญาติมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างแน่นอน ข้อจำกัดจากงานวิจัยในครั้งนี้ คือ การไม่สามารถเข้าไปเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง ที่อยู่ในตัวอาคารได้ เนื่องจากเหตุผลทางด้านความปลอดภัย และเป็นพื้นที่หวงห้ามเฉพาะ สำหรับข้อแนะนำท่าอากาศยานควรมีการปรับปรุงปัจจัยในการบริการทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมทั้งบุคลากรและเทคโนโลยีด้วย

นันทวัน วงศ์วัน (2552) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่งานหอพักนักศึกษา ด้านความพร้อมในการให้บริการแก่นักศึกษา ด้านความเชื่อมั่นของนักศึกษาต่อเจ้าหน้าที่งานหอพักนักศึกษา และด้านการควบคุมดูแลเอาใจใส่นักศึกษา โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิดในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนทั้ง 362 ราย ที่พักอาศัยใน 14 หอพัก ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงจากการศึกษาพบว่า หอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีคุณภาพการให้บริการหอพักมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจัดลำดับคุณภาพการให้บริการพบว่าสภาพแวดล้อมภายนอกบริเวณรอบ ๆ หอพัก ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของหอพักเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และพื้นที่ของห้องพัก มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่สิ่งที่ยังควรพัฒนาและปรับปรุงคือ

การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ภายในหอพักควรดำเนินการให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น รวมทั้งควรจัดห้องบริการกลางต่าง ๆ ภายในหอพักให้เพียงพอเหมาะสมด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่งานหอพัก นักศึกษา มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าเจ้าหน้าที่หอพักปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความถูกต้อง มีความสามารถในการให้บริการ แต่ควรให้บริการให้แล้วเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด ด้านความพร้อมในการให้บริการแก่นักศึกษา มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เอาใจใส่ดูแลนักศึกษา มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ และควรมีการสนับสนุนการพัฒนา หรือปรับปรุงให้บริการแก่นักศึกษาที่มาติดต่อให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ด้านความเชื่อมั่นของนักศึกษาต่อเจ้าหน้าที่ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและการปฏิบัติตนให้มีความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือสามารถไว้วางใจได้ มีมาตรการควบคุมบุคคลภายนอกเข้ามาในหอพักและสามารถพึ่งพาได้เมื่อเกิดปัญหา ด้านการควบคุมดูแลเอาใจใส่ นักศึกษา พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักศึกษาเห็นว่าควรพิจารณา ทบทวนกฎระเบียบต่าง ๆ ของหอพักให้มีความเหมาะสม ยืดหยุ่นและสอดคล้องแก่การใช้ชีวิตในหอพักของนักศึกษายิ่งขึ้น นอกจากนี้ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาก่อนการรับบริการและขณะที่รับบริการจริง พบว่านักศึกษาหอพักมีความคาดหวังที่จะได้รับคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษาอยู่ในระดับมากแต่คุณภาพการให้บริการที่นักศึกษารับรู้กลับมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษาทั้ง 5 ด้านระหว่างนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักแต่ละหอพัก พบว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลางจนถึงระดับมาก และแต่ละกลุ่มหอพักมีคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยแตกต่างกัน

ภรณ์พักตรา ศักดา (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจอันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคล จำนวนประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทย 223 คน ภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ t-test และ F-test เพื่อทดสอบ

สมมติฐานที่กำหนดไว้เบื้องต้นผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง และผู้โดยสารชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ผู้บริหารฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แสวงหาห้องรับรอง ควรหามาตรการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการอย่างครอบคลุมทุกด้านให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ของบริษัทฯ ที่เน้นให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าเป็นหลักมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านบุคลากร พนักงาน และด้านสถานที่สภาพแวดล้อม ที่มีค่าเฉลี่ยน้อย เพราะเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานมีความเหมาะสมต่อจำนวนผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เป็นต้น

วราวัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง และความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent sample t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และค่า Pair sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีสภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ด้านความคาดหวังของลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การบริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการรับรู้ของลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ามีความคาดหวังต่อการให้บริการมากกว่าการรับรู้ทุกด้าน ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีการให้บริการดูแล การจัดระเบียบในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีการอำนวยความสะดวกสบายในการบริการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า อีกทั้งยังให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นอย่างมาก

วิสุทธิ์ ดวงอาทิตย์ (2551) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อบริการที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่ม ตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร จำนวน 500 ราย ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้า ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 78.80 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน ผู้สมัครมีรายได้มากกว่า 30,001 และมีสถานภาพการสมรส ไม่ใช้บริการวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่น และวงเงินกู้หรือ ที่ได้รับจากธนาคารอยู่ระหว่าง 1,000,001-2,000,000 บาท ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร พบว่าปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เอกสารประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยาก มีผลทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 68 ซึ่งเป็น ปัจจัยที่สำคัญที่สุด รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินการมีความรวดเร็ว การมีพนักงาน ออกไปพบและให้คำแนะนำที่ดี การได้รับเงินกู้ในจำนวนที่สูง และการมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอย่างทั่วถึง ซึ่งปัจจัยทั้งสิ้นนี้มีผลทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคาร เพิ่มขึ้นระหว่างร้อยละ 41-58 ในขณะที่ความสะดวกสบายในการเดินทาง มีข่าวสาร หรือโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบ ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บมีความเหมาะสม มีการใช้ วงเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยอยู่กับสถาบันการเงินอื่น และมีข้อมูลและข่าวสารแจ้งให้ทราบอย่าง สม่ำเสมอ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร เพิ่มขึ้นระหว่างร้อยละ 33-39 นอกจากนี้ การประกอบอาชีพอื่นที่มีข้าราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มตัวอย่างอายุน้อย เป็นปัจจัยที่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ ที่อยู่อาศัยของธนาคารเพิ่มขึ้นน้อยกว่า ร้อยละ 28

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต และการจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานภูเก็ต เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ในเรื่องการจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต โดยเครื่องบินระหว่างประเทศและภายในประเทศโดยผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ขาเข้าและขาออกที่ใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต เป็นเครื่องมือในการรวบรวมเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ท่าอากาศยานภูเก็ต ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย
2. ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
3. ตัวแปรในการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการเดินทางโดยเที่ยวบินระหว่างประเทศและภายในประเทศโดยผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ขาเข้าและขาออกที่ใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต ซึ่งต้องผ่านขั้นตอนต่าง ๆ โดยจุดประสงค์ในการเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสารเป็นพาหนะไปภายในประเทศ

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1. แบบสอบถามปลายปิด มีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการหาขนาด โดย คำนวณหาขนาดตัวอย่างจากสูตร Yamane (1973) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ผู้วิจัยจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยกำหนดให้มีการกระจายของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน โดยอิงสัดส่วนผู้โดยสารภายในประเทศและผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต ในปี พ.ศ. 2558 ดังนี้ จากข้อมูลสถิติทางอากาศซึ่งรายงานโดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ในปี พ.ศ. 2558 มีผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวนทั้งสิ้น 12,538,042 คน เป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศจำนวน 6,848,457 คนหรือคิดเป็น 55 เปอร์เซ็นต์ และผู้โดยสาร

ภายในประเทศจำนวน 5,689,585 คน คิดเป็น 45 เปอร์เซ็นต์ จากสมการยามานะ (Yamane) ได้ว่า

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

โดยที่ N หมายถึง จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 e หมายถึง ค่าคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ๐5% (0.05)
 n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า } n = \frac{12,538,042}{1+(12,538,042)(0.05)^2}$$

$$n = 399.98$$

$$n = 400$$

2. กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างพิจารณาสัดส่วนตามจำนวนผู้โดยสารภายในประเทศและผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต

ตารางที่ 3-1 สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนผู้โดยสารภายในประเทศและผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง (คน)
กลุ่มผู้โดยสาร	
- ระหว่างประเทศ (ร้อยละ 55 ของจำนวนผู้โดยสารรวม)	220
- ภายในระหว่างประเทศ (ร้อยละ 45 ของจำนวนผู้โดยสารรวม)	180
รวมทั้งสิ้น	400

ตัวแปรในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีตัวแปรที่น่าสนใจศึกษาประกอบด้วย 2 ประเภท ดังนี้คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยให้มาตรานามบัญญัติ (Nominal scale)

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ระดับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวน 5 ด้าน โดยใช้มาตรอันตรภาคชั้นหรือมาตราช่วง (Interval scale) จะมีตัวเล็อกประกอบด้วย

- 2.1 กฎระเบียบ และข้อบังคับ
- 2.2 การหาหนทาง
- 2.3 สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน
- 2.4 สิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยาน
- 2.5 การรักษาความปลอดภัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ ตามหัวข้อที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ในการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ใช้การสังเกตการณ์การให้บริการในด้านต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานภูเก็ต เป็นการเก็บข้อมูลเสริม

2. ทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window ในการวิเคราะห์ผลสำหรับกลุ่มเป้าหมายและแสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางแจกแจงข้อมูล (Cross tabulation) ตลอดจนวิเคราะห์ ผลการสำรวจด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การประมาณค่าการทดสอบสมมติฐาน (Independent sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างใช้เปรียบเทียบรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้วิธี Least of Significant Difference (LSD)

3. นำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ไปทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อใช้ในการแปลความหมายเป็นรายชื่อ การแปลความหมายของแบบสอบถาม มีมาตราส่วนประมาณค่าในการแปลความหมายคือ ลักษณะคำถามประกอบด้วย ข้อความที่เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต และมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจสูงสุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.51 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการพื้นที่สาธารณะและคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต ในการเป็นผู้โดยสารขาออกและขาเข้า จำนวน 400 คน มาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การแปลความหมายของสัญลักษณ์จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n หมายถึง จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

SD หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

% หมายถึง ค่าร้อยละ

t หมายถึง ค่าทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ t)

F หมายถึง ค่าทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ F)

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Sig หมายถึง ค่าความเป็นไปได้ที่คำนวณได้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และอาชีพ โดยแจกแจงความถี่

ตารางที่ 4-1 จำนวนความถี่และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	196	49.00
หญิง	204	51.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-1 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน จำแนกตามเพศ พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51 และเพศชาย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49

ตารางที่ 4-2 จำนวนความถี่และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
16-21 ปี	71	17.80
22-27 ปี	136	34.00
28-33 ปี	87	21.80
34-39 ปี	26	6.50
40-45 ปี	19	4.80
46-51 ปี	25	6.30
52-57 ปี	24	6.00
58 ปีขึ้นไป	12	3.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-2 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้โดยสารอายุ 22-27 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาผู้โดยสารอายุ 28-33 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 รองลงมาผู้โดยสารอายุ 16-21 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็น

ร้อยละ 17.80 รองลงมาผู้โดยสารอายุ 34-39 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 รองลงมาผู้โดยสารอายุ 46-51 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 รองลงมาผู้โดยสารอายุ 52-57 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 รองลงมาผู้โดยสารอายุ 40-45 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และผู้โดยสารอายุ 58 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 4-3 จำนวนความถี่และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	35.50
ปริญญาตรี	197	49.30
สูงกว่าปริญญาตรี	55	13.80
อื่น ๆ	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-3 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ผู้โดยสารมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 รองลงมาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตารางที่ 4-4 จำนวนความถี่และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัท	123	30.80
ธุรกิจส่วนตัว	94	23.50
นักเรียน/ นักศึกษา	75	18.80
ข้าราชการ	40	10.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	68	17.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-4 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้โดยสารจะประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมานักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 รองลงมาอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และอาชีพข้าราชการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต

การวิเคราะห์การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยใช้ สถิติในการวิเคราะห์ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลความหมาย ค่าเฉลี่ย ได้กำหนดเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจสูงสุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.51 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-5 การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง				
พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส ปฏิสัมพันธ์กับ ผู้โดยสารแต่ละรายที่มาใช้บริการ รวมทั้งรับ ฟังความคิดเห็นของผู้โดยสาร	27 6.80%	215 53.80%	127 31.80%	22 5.50%	9 2.30%	3.57	0.79	มาก	1
มีการดูแลผู้โดยสารตั้งแต่ขั้นตอนแรกใน การเข้ามาใช้บริการจนถึงขั้นตอนสุดท้ายใน การเดินทางออกจากสนามบิน	17 4.30%	120 30%	112 28%	104 26%	47 11.80%	2.89	1.09	ปานกลาง	3
ระบบในการทำงานทันสมัยและอัปเดต ข้อมูลในการให้บริการคุ้มค่ากับการบริการที่ จะได้รับ	38 9.50%	172 43%	111 27.80%	58 14.50%	21 5.30%	3.37	1.02	ปานกลาง	2
รวม (n = 400)						3.28	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-5 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในการจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ในภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.56$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส ปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารแต่ละรายที่มาใช้บริการ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.57$) อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาในระบบในการทำงานทันสมัยและอัปเดตข้อมูลในการให้บริการคุ้มค่ากับการบริการที่จะได้รับ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) อยู่ในลำดับที่ 2 และมีการดูแลผู้โดยสารตั้งแต่ขั้นตอนแรกในการเข้ามาใช้บริการจนถึงขั้นตอนสุดท้ายในการเดินทางออกจากสนามบิน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$) อยู่ในลำดับที่ 3

ตารางที่ 4-6 การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง				
มีการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	14 3.50%	62 15.50%	103 25.80%	119 29.80%	102 25.50%	2.42	1.13	น้อย	2
พนักงานมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงในการทำงาน	5 1.30%	32 8%	88 22%	153 38.30%	122 30.50%	2.11	0.97	น้อย	3
ช่องทางการลำเลียงผู้โดยสารขาขึ้น-ขาลง เครื่องมีหลายช่องทาง สะดวก รวดเร็ว และไม่ติดขัด	3 0.80%	58 14.50%	143 35.80%	158 39.50%	38 9.50%	2.58	0.88	ปานกลาง	1
	รวม (n = 400)					2.37	0.72	น้อย	

จากตารางที่ 4-6 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในการจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ในภาพรวมมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.37$, $SD = 0.72$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการค้าเพียงผู้โดยสารขาขึ้น-ขาลงเครื่องมีหลายช่องทาง สะดวก รวดเร็ว และไม่ติดขัด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.58$) อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาเป็นการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสาร ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.42$) อยู่ในลำดับที่ 2 และพนักงานมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.11$) อยู่ในลำดับที่ 3

ตารางที่ 4-7 การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง				
ภายในอาคารผู้โดยสารมีการบริการอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวก สะดวก สามารถเปิดตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ร้านอาหาร ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น	2	65	151	145	37	2.63	0.88	ปานกลาง	2
อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ กับผู้โดยสาร เช่น จำนวนที่นั่งเวลารอขึ้นเครื่อง แสงสว่าง ภายในอาคาร เป็นต้น	2	79	137	141	41	2.65	0.93	ปานกลาง	1
พนักงานเพียงพอต่อการให้บริการกับผู้โดยสารมีความ เหมาะสมไม่ซ้ำจนเกินไป	4	66	125	152	53	2.54	0.95	ปานกลาง	3
รวม (n = 400)						2.61	0.85	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-7 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในการจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$, $SD = 0.85$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกมีเพียงพอกับผู้โดยสาร เช่น จำนวนที่นั่งเวลารอขึ้นเครื่อง แสงสว่างภายในอาคาร เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.65$) อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาภายในอาคารผู้โดยสารมีการบริการอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวก สามารถเปิดตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ร้านอาหาร ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$) อยู่ในลำดับที่ 2 และพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการกับผู้โดยสารมีความเหมาะสมไม่ซ้ำจนเกินไป กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.54$) อยู่ในลำดับที่ 3

ตารางที่ 4-8 การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง				
อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการ มีความทันสมัย ทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการบริการที่จะได้รับ	6	65	107	162	60	2.49	0.98	น้อย	2
	1.50%	16.30%	26.80%	40.50%	15%				
การให้บริการกับผู้โดยสารเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด เช่น ปัญหาไฟฟ้าดับ เครื่องใช้ตรวจสัมภาระเกิดความขัดข้องทางเทคนิค เป็นต้น	9	54	125	147	65	2.49	0.99	น้อย	1
	2.30%	13.50%	31.30%	36.80%	16.30%				
มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้โดยสาร เช่น การแจ้งของหาย แจ้งคนพลัดหลง ประกาศเที่ยวบินที่ออกจากสนามบิน เป็นต้น	9	56	119	153	63	2.49	0.99	น้อย	1
	2.30%	14%	29.80%	38.30%	15.80%				
รวม (n = 400)						2.49	0.90	น้อย	

จากตารางที่ 4-8 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในการจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.49$, $SD = 0.90$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้โดยสาร เช่น การแจ้งของหาย แจ้งคนพลัดหลง ประกาศเที่ยวบินที่ออกจากสนามบิน เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.49$, $SD = 0.99$) และการให้บริการกับผู้โดยสารเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด เช่น ปัญหาไฟฟ้าดับ เครื่องใช้ตรวจสัมภาระเกิดความขัดข้องทางเทคนิค เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.49$, $SD = 0.99$) ซึ่งทั้งสองข้ออยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาอุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย ทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการบริการที่จะได้รับ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.49$, $SD = 0.98$) อยู่ในลำดับที่ 2

ตารางที่ 4-9 แสดงการจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง				
พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ	5 1.30%	64 16%	111 27.80%	141 35.30%	79 19.80%	2.44	1.02	น้อย	1
มีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่อาคารผู้โดยสาร ให้มีความทันสมัยตามหลักสากล	5 1.30%	59 14.80%	116 29%	139 34.80%	81 20.30%	2.42	1.01	น้อย	2
วัสดุ อุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการกับผู้โดยสารมีความทันสมัย	2 0.50%	56 14%	128 32%	128 32%	86 21.50%	2.40	0.99	น้อย	3
ก้านเทคโนโลยี									
	รวม (n = 400)					2.42	0.96	น้อย	

จากตารางที่ 4-9 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในการจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.42$, $SD = 0.96$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.44$) อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาได้มีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่อาคารผู้โดยสาร ให้มีความทันสมัยตามหลักสากล กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.42$) อยู่ในลำดับที่ 2 และวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการกับผู้โดยสารมีความทันสมัยก้านเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.40$) อยู่ในลำดับที่ 3

ตารางที่ 4-10 การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต โดยภาพรวม

การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.28	0.56	ปานกลาง	1
การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	2.37	0.72	น้อย	5
การให้บริการอย่างเพียงพอ	2.61	0.85	ปานกลาง	2
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.49	0.90	น้อย	3
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.42	0.96	น้อย	4
รวม (n = 400)	2.63	0.61	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-10 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในการจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ในภาพรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$, $SD = 0.61$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมา การให้บริการอย่างเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$) อยู่ในลำดับที่ 2 รองลงมา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.49$) อยู่ในลำดับที่ 3 รองลงมา การให้บริการอย่างก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.42$) อยู่ในลำดับที่ 4 และการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.37$) อยู่ในลำดับที่ 5

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ด้านการหาหนทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน ด้านสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยาน ด้านการรักษาความปลอดภัย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ได้กำหนดเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจสูงสุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.51 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-11 คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง				
ระยะเวลาการเข้าแถวตรวจบัตรโดยสาร	36	164	125	57	18	3.36	0.98	ปานกลาง	3
	9.00%	41.00%	31.30%	14.30%	4.50%				
ประสิทธิภาพของพนักงาน	50	179	132	29	10	3.58	0.89	มาก	1
	12.50%	44.80%	33.00%	7.30%	2.50%				
ความสุภาพและการช่วยเหลือของพนักงาน	59	154	145	38	4	3.57	0.89	มาก	2
	14.80%	38.50%	36.30%	9.50%	1.00%				
รวม (n = 400)						3.50	0.76	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-11 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.76$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.58$) อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมาความสุภาพและการช่วยเหลือของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.57$) อยู่ในลำดับที่ 2 และระยะเวลาการเข้าแถวรอตรวจบัตรโดยสาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในลำดับที่ 3

ตารางที่ 4-12 คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการหาหนทาง

ด้านการหาหนทาง	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง				
ความยากง่ายในการหาหนทางในท่าอากาศยาน	49	143	156	44	8	3.45	0.91	ปานกลาง	3
หน้าจอแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	66	171	122	31	10	3.63	0.93	มาก	1
ระยะทางของทางเดินภายในอาคารผู้โดยสาร	48	161	157	27	7	3.54	0.86	มาก	2
	รวม (n = 400)					3.58	1.15	มาก	

จากตารางที่ 4-12 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการหาหนทาง ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 1.15$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน้าจอแสดงข้อมูลเที่ยวบิน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.63$) อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมา ระยะทางของทางเดินภายในอาคารผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.54$) อยู่ในลำดับที่ 2 และความยากง่ายในการหาหนทางในท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) อยู่ในลำดับที่ 3

ตารางที่ 4-13 คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ ท่าอากาศยาน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง				
ความสุภาพและการช่วยเหลือของพนักงาน ท่าอากาศยาน	64 45.5%	182 45.50%	126 31.50%	19 4.80%	9 2.30%	3.68	0.88	มาก	1
ร้านอาหารและสถานที่รับประทานอาหาร	52 13.00%	154 38.50%	144 36.00%	42 10.50%	8 2.00%	3.50	0.88	ปานกลาง	5
ความเหมาะสมของราคาอาหาร	30 7.50%	142 35.50%	160 40.00%	56 14.00%	12 3.00%	3.31	0.91	ปานกลาง	11
ความเพียงพอของธนาคาร/ ตู้ ATM/ จุด บริการแลกเงิน	55 13.80%	150 37.50%	151 37.80%	37 9.30%	7 1.80%	3.52	0.90	มาก	2
ร้านค้าขายสินค้าปลอดอากร/ ร้านค้าอื่น ๆ	49 12.30%	160 40.00%	141 35.30%	42 10.50%	8 2.00%	3.50	0.91	ปานกลาง	4
ความเหมาะสมของราคาสินค้า	33 8.30%	144 36.00%	168 42.00%	47 11.80%	8 2.00%	3.37	0.87	ปานกลาง	8
การเข้าอินเทอร์เน็ต/ ระบบไร้สาย (Wi-fi)	43 10.80%	134 33.50%	163 40.80%	41 10.30%	19 4.80%	3.35	0.97	ปานกลาง	10

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ ท่าอากาศยาน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง				
ห้องรับรองสำหรับนักธุรกิจ/ผู้บริหาร	33 8.30%	140 35.00%	175 43.80%	44 11.00%	8 2.00%	3.37	0.86	ปานกลาง	9
ความเพียงพอของห้องสุขา	65 16.30%	129 32.30%	157 39.30%	38 9.50%	11 2.80%	3.50	0.97	ปานกลาง	3
ความสะอาดของห้องสุขา	62 15.50%	127 31.80%	123 30.80%	74 18.50%	14 3.50%	3.37	1.06	ปานกลาง	7
ความสะดวกสบายของบริเวณพื้นที่นั่งพักรอ ขึ้นเครื่อง	49 12.30%	136 34.00%	158 39.50%	45 11.30%	12 3.00%	3.41	0.95	ปานกลาง	6
ความเพียงพอของพื้นที่จอดรถ ณ อาคารจอด รถยนต์	40 10.00%	106 26.50%	141 35.30%	56 14.00%	57 14.30%	3.04	1.17	ปานกลาง	12
รวม (n = 400)						3.43	0.73	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-13 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน ในภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.73$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพและการช่วยเหลือของพนักงานท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.68$) อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมา ความเพียงพอของธนาคาร/ ตู้ ATM/ จุดบริการแลกเงิน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.52$) อยู่ในลำดับที่ 2 รองลงมา ความเพียงพอของห้องสุขา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.97$) อยู่ในลำดับที่ 3 รองลงมา ร้านค้าขายสินค้าปลอดอากร/ ร้านค้าอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.91$) อยู่ในลำดับที่ 4 รองลงมา ร้านอาหารและสถานที่รับประทานอาหาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.88$) อยู่ในลำดับที่ 5 รองลงมา ความสะดวกสบายของบริเวณพื้นที่นั่งพักรอขึ้นเครื่อง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) อยู่ในลำดับที่ 6 รองลงมา ความสะอาดของห้องสุขา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 1.06$) อยู่ในลำดับที่ 7 รองลงมา ความเหมาะสมของราคาสินค้า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.87$) อยู่ในลำดับที่ 8 รองลงมา ห้องรับรองสำหรับนักธุรกิจ/ ผู้บริหาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.86$) อยู่ในลำดับที่ 9 รองลงมา การใช้อินเทอร์เน็ต/ ระบบไร้สาย (Wi-Fi) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) อยู่ในลำดับที่ 10 รองลงมา ความเหมาะสมของราคาอาหาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) อยู่ในลำดับที่ 11 และความเพียงพอของพื้นที่จอดรถ ณ อาคารจอดรถยนต์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) อยู่ในลำดับที่ 12

ตารางที่ 4-14 คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยาน

ด้านสิ่งแวดล้อมของ ท่าอากาศยาน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง				
ความสะดวกสบายของบริเวณพื้นที่ นั่งพักรอขึ้นเครื่อง	48 12.00%	156 39.00%	147 36.80%	35 8.80%	14 3.50%	3.47	0.94	ปานกลาง	2
บรรยากาศโดยรวมของท่าอากาศยาน	55 13.80%	162 40.50%	140 35.00%	34 8.50%	9 2.30%	3.55	0.91	มาก	1
รวม (n = 400)						3.51	0.86	มาก	

จากตารางที่ 4-14 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยาน ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.86$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บรรยากาศโดยรวมของท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.55$) อยู่ในลำดับที่ 1 และความสะอาดสบายของบริเวณพื้นที่นั่งพักรอขึ้นเครื่อง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) อยู่ในลำดับที่ 2

ตารางที่ 4-15 คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการรักษาความปลอดภัย

ด้านการรักษาความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง				
ความสุภาพและการช่วยเหลือของพนักงานรักษาความปลอดภัย	59	146	155	29	11	3.53	0.93	มาก	2
ความละเอียดถี่ถ้วนของการตรวจค้น	59	165	123	42	11	3.55	0.96	มาก	1
ระยะเวลาการรอตรวจค้น	46	138	138	56	22	3.33	1.03	ปานกลาง	4
ความรู้สึกรับประกันในความปลอดภัย	46	160	138	42	14	3.46	0.95	ปานกลาง	3
รวม (n = 400)						3.47	0.83	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-15 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการรักษาความปลอดภัย ในภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.83$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความละเอียดถี่ถ้วนของการตรวจค้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.55$) อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมา ความสุภาพและการช่วยเหลือของพนักงานรักษาความ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.53$) อยู่ในลำดับที่ 2 รองลงมา ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) อยู่ในลำดับที่ 3 และระยะเวลาการรอตรวจค้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) อยู่ในลำดับที่ 4

ตารางที่ 4-16 คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ในภาพรวมทุกด้าน

คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	3.50	0.76	ปานกลาง	3
ด้านการหาหนทาง	3.58	1.15	มาก	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน	3.43	0.76	ปานกลาง	5
ด้านสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยาน	3.51	0.86	มาก	2
ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.47	0.83	ปานกลาง	4
รวม (n = 400)	3.50	0.69	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-16 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ในภาพรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.69$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการหาหนทาง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.58$) อยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมา ด้านสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.51$) อยู่ในลำดับที่ 2 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.50$) อยู่ในลำดับที่ 3 รองลงมา ด้านการรักษาความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) อยู่ในลำดับที่ 4 และด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.83$) อยู่ในลำดับที่ 5

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต

จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต ดังนี้

ตารางที่ 4-17 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ให้บริการจำนวนน้อย ทำให้มีผู้โดยสารเข้าแถวบริเวณจุดตรวจคนเข้าเมืองยาวมาก และทำให้เกิดความล่าช้า	62	15.5
2. ห้องสุขามีจำนวนไม่เพียงพอและสกปรก มีกลิ่น ท่าอากาศยานควรเพิ่มจำนวนห้องสุขาให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร และควรจัดเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดห้องสุขาตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความสะอาดในการเข้าใช้บริการห้องสุขา	36	9
3. ร้านค้าที่จำหน่ายของฝากหรืออาหารไม่มีความหลากหลาย ทุกร้านจำหน่ายสินค้าเหมือนกันหมด	28	7
4. บริเวณด้านหน้าอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ รถส่วนใหญ่ขับด้วยความเร็ว ทำให้เกิดปัญหาในการข้ามถนน และผู้รักษาความปลอดภัยก็ไม่ใส่ใจ ไม่สนใจในการเข้าช่วยเหลือในการข้ามถนน	11	2.75
5. การประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุงในด้านข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ในสนามบิน และการใช้ภาษาอังกฤษต้องดีกว่านี้	26	6.50
6. ควรเพิ่มอาคารที่จอดสำหรับรถยนต์และจักรยานยนต์สำหรับผู้โดยสารให้เพียงพอ	29	7.25
7. ควรมีการเพิ่มพื้นที่นั่งรอขึ้นเครื่องและเก้าอี้ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร	24	6

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
8. ควรเพิ่มตู้ ATM ภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ และบริเวณด้านนอกอาคารด้วย	19	4.75
9. ป้ายบอกทางภายในอาคารผู้โดยสารไม่ชัดเจน ควรจัดวางป้ายบอกทางตามจุดต่าง ๆ ให้ชัดเจน และเห็นได้ง่ายกว่านี้ รวมถึงควรมีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลกับผู้โดยสารตลอด บางครั้งมีการเดินทางในช่วงยามวิกาล	8	2
10. ควรมีโทรศัพท์สาธารณะภายนอกอาคารผู้โดยสาร เพื่อเกิดเหตุการณ์กรณีฉุกเฉิน	5	1.25
11. ควรควบคุม กำกับ ดูแลการก่อสร้างภายในท่าอากาศยานไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผู้โดยสาร ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของการก่อสร้าง และมลภาวะทางอากาศ ทำให้ท่าอากาศยานเสียชื่อเสียง	35	8.75
12. เกิดปัญหาในการเข้าใช้งานเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) การเชื่อมต่อไม่เสถียร ทำให้เกิดการเชื่อมต่อไม่ได้ ควรเพิ่มจุดบริการ และความเสถียรของเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	46	11.50
13. ไม่มีข้อเสนอแนะใด ๆ	71	17.75
รวม	400	100

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต
จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	SD	t	p-value
ชาย	196	3.52	0.66	0.76	0.44
หญิง	204	3.47	0.71		

จากตารางที่ 4-18 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่า ค่า p-value เท่ากับ 0.44 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน ไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต
จำแนกตามอายุ

ระดับอายุ	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
16-21 ปี	71	3.57	0.53	1.59	0.14
22-27 ปี	136	3.52	0.68		
28-33 ปี	87	3.42	0.80		
34-39 ปี	26	3.31	0.82		
40-45 ปี	19	3.74	0.49		
46-51 ปี	25	3.65	0.60		
52-57 ปี	24	3.25	0.66		
58 ปีขึ้นไป	12	3.60	0.76		
รวม	400				

จากตารางที่ 4-19 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.14 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต
จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	3.67	0.59	5.35*	0.001
ปริญญาตรี	197	3.44	0.74		
ปริญญาโท	55	3.28	0.62		
อื่น ๆ	6	3.41	0.59		
รวม	400				

จากตารางที่ 4-20 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แต่ยอมรับสมมติฐาน H_1 ประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานแตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มวุฒิการศึกษาคู่ใดบ้างส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต จึงทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (LSD Test) ดังตารางที่ 4-21

ตารางที่ 4-21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต

วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	อื่น ๆ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-			
p-value				
ปริญญาตรี	0.23*	-		
p-value	(0.002)			
ปริญญาโท	0.38*	0.15	-	
p-value	(0.000)	(0.138)		
อื่น ๆ	0.26	0.03	-0.13	-
p-value	(0.366)	(0.327)	(0.661)	

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4-21 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี มีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานน้อยกว่าระดับปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโท มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานน้อยกว่าระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

4. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

H_0 : ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
พนักงานบริษัท	123	3.53	0.79	2.30	0.059
ธุรกิจส่วนตัว	94	3.50	0.61		
นักเรียน/ นักศึกษา	75	3.63	0.55		
ข้าราชการ	40	3.24	0.61		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	68	3.44	0.75		
รวม	400				

จากตารางที่ 4-22 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 2.30 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐาน H_0 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ตส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต

ตารางที่ 4-23 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ตกับคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต

		คุณภาพการให้บริการ
	Pearson correlation	0.009
การจัดการพื้นที่สาธารณะ	p-value	0.851
	n	400

จากตารางที่ 4-23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพื้นที่สาธารณะ ทำอากาศยานภูเก็ตกับคุณภาพการให้บริการทำอากาศยานภูเก็ต โดยใช้สถิติ Pearson correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า การจัดการพื้นที่สาธารณะทำอากาศยานภูเก็ตมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการทำอากาศยานภูเก็ตอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.009$) ดังนั้น การจัดการพื้นที่สาธารณะทำอากาศยานภูเก็ตส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทำอากาศยานภูเก็ต

ตารางที่ 4-24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของทำอากาศยานภูเก็ต บริษัท ทำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน	
1.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของทำอากาศยานภูเก็ต บริษัท ทำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของทำอากาศยานภูเก็ต บริษัท ทำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.3 ประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของทำอากาศยานภูเก็ต บริษัท ทำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของทำอากาศยานภูเก็ต บริษัท ทำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. การจัดการพื้นที่สาธารณะทำอากาศยานภูเก็ต ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทำอากาศยานภูเก็ต	มีความสัมพันธ์กัน ในระดับต่ำ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาพื้นที่สาธารณะและคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต ในการเป็นผู้โดยสารขาออกและขาเข้า เพื่อจุดประสงค์ในการเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสารเป็นพาหนะเพื่อการเดินทางภายในประเทศและระหว่างประเทศ จำนวน 400 คน แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต
ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51 มากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศชาย ร้อยละ 49 ส่วนใหญ่มีอายุ 22-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 วุฒิมัธยมศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.30 และส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 30.80

การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต จากกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) รองลงมา การให้บริการอย่างเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$) รองลงมา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.49$) รองลงมา การให้บริการอย่างก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.42$) และการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.37$) ตามลำดับ

การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ในภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานยิ้ม

แยม แจมโบ ปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารแต่ละรายที่มาใช้บริการ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาในระบบในการทำงานทันสมัยและอัปเดตข้อมูลในการให้บริการคุ้มค่ากับการบริการที่จะได้รับ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) และมีการดูแลผู้โดยสารตั้งแต่ขั้นตอนแรกในการเข้ามาใช้บริการจนถึงขั้นตอนสุดท้ายในการเดินทางออกจากสนามบิน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$) ตามลำดับ

การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกมีเพียงพอกับผู้โดยสาร เช่น จำนวนที่นั่งเวลารอขึ้นเครื่อง แสงสว่างภายในอาคาร เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.65$) รองลงมาภายในอาคารผู้โดยสารมีบริการอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวก สามารถเปิดตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ร้านอาหาร ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$) และพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการกับผู้โดยสารมีความเหมาะสมไม่ซ้ำจนเกินไป กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.54$) ตามลำดับ

การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.49$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้โดยสาร เช่น การแจ้งของหาย แจ้งคนพลัดหลง ประกาศเที่ยวบินที่ออกจากสนามบิน เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.49$, $SD = 0.99$) และการให้บริการกับผู้โดยสารเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด เช่น ปัญหาไฟฟ้าดับ เครื่องใช้ตรวจสัมภาระเกิดความขัดข้องทางเทคนิค เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.49$, $SD = 0.99$) รองลงมาอุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย ทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการบริการที่จะได้รับ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.49$, $SD = 0.98$) ตามลำดับ

การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.42$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.44$) รองลงมา มีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่อาคารผู้โดยสาร ให้มีความทันสมัยตามหลักสากล กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.42$) และวัสดุ อุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการกับผู้โดยสารมีความทันสมัย ก้านเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.40$) ตามลำดับ

การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ในภาพรวมมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.37$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทาง

การลำเลียงผู้โดยสารขาขึ้น-ขาลงเครื่องบินหลายช่องทาง สะดวก รวดเร็ว และไม่ติดขัด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.58$) รองลงมาเป็นการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.42$) และพนักงานมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย ($\bar{X} = 2.11$) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ตจากกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการหาหนทาง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมา ด้านสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.51$) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมา ด้านการรักษาความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) และด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.83$) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการหาหนทาง ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.58$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน้าจอแสดงข้อมูลเที่ยวบิน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมา ระยะทางของทางเดินภายในอาคารผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.54$) รองลงมา ระยะทางของทางเดินภายในอาคารผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.54$) และความง่ายในการหาหนทางในท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยาน ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.51$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บรรยากาศโดยรวมของท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.55$) และความสะอาดสบายของบริเวณพื้นที่นั่งพักรอขึ้นเครื่อง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน ในภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพและการช่วยเหลือของพนักงานท่าอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมา ความเพียงพอของธนาคาร/ ตู้ ATM/ จุดบริการแลกเงิน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.52$) และความเพียงพอของพื้นที่จอดรถ ณ อาคารจอดรถยนต์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านการรักษาความปลอดภัย ในภาพรวม

มีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความละเอียดถี่ถ้วนของการตรวจค้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.55$) รองลงมา ความสุภาพและการช่วยเหลือของพนักงานรักษาความ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.53$) และระยะเวลาการรอตรวจค้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในภาพรวมมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมา ความสุภาพและการช่วยเหลือของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.57$) และระยะเวลาการเข้าแถวรอตรวจบัตรโดยสาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความแตกต่างระหว่างอายุของกลุ่มตัวอย่างไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความแตกต่างระหว่างวุฒิการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ

ทำอากาศยานภูเก็ต บริษัท ทำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของทำอากาศยานน้อย กว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี

4. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของทำอากาศยาน ภูเก็ต บริษัท ทำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความแตกต่างระหว่างอาชีพของกลุ่มตัวอย่างไม่ส่งผล ต่อคุณภาพการให้บริการของทำอากาศยานภูเก็ต บริษัท ทำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของทำอากาศยานภูเก็ต บริษัท ทำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 การจัดการพื้นที่สาธารณะทำอากาศยานภูเก็ตส่งผลต่อคุณภาพการ ให้บริการทำอากาศยานภูเก็ต

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพื้นที่สาธารณะทำอากาศยานภูเก็ตกับ คุณภาพการให้บริการทำอากาศยานภูเก็ต พบว่า การจัดการพื้นที่สาธารณะทำอากาศยานภูเก็ตมี ความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการทำอากาศยานภูเก็ตอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.009$) ดังนั้นการ จัดการพื้นที่สาธารณะทำอากาศยานภูเก็ตส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทำอากาศยานภูเก็ต

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 51 มากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศชาย ร้อยละ 49 ส่วนใหญ่มีอายุ 22-27 ปี คิดเป็น ร้อยละ 34.00 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.30 และส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 30.80 โดยผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วราพัฒน์ ธีระภิมย์ไชย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการ ให้บริการของทำอากาศยานดอนเมือง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง อายุ 21-30 ปี มีสภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ด้านความคาดหวังของลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะมีความ สอดคล้องกันในบางส่วน ได้แก่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี วุฒิการศึกษาระดับ ปริญญาตรี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และก็มีบางส่วนขัดแย้งกัน

จากผลการศึกษาข้อมูลคุณภาพการให้บริการของทำอากาศยานภูเก็ตจากกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจปานกลาง โดยผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัย ของ ภรณ์พัศตรา ศักดา (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการ

ภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กรรณภัทร กันแก้ว (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการท่าอากาศยานจากมุมมองของผู้โดยสาร กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยในการบริการจาก 35 ข้อ คำถามนั้นอยู่ในระดับความสำคัญมีเพียงบางปัจจัยเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลางคือ การมีที่จอดรถไว้บริการ ความคุ้มค่าของราคาที่จอดรถ และการมีห้องรับรองไว้คอยบริการ สำหรับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

จากการศึกษาสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน ได้แก่ วุฒิการศึกษา ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภรณ์พัชตรา สักดา (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการภายในห้องรับรองชั้นธุรกิจ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาข้างต้นนี้ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธ และวัตถุอันตราย สำหรับจุดตรวจค้นก่อนเข้าอาคาร และจุดตรวจค้นห้องผู้โดยสารขาออก สำหรับช่วงที่มีผู้โดยสารคับคั่ง หรือช่วงเทศกาลต่าง ๆ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรเพิ่มทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาที่ 3) ให้มากขึ้น เนื่องจากเข้าสู่กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จำเป็นต้องศึกษาเพื่อสื่อสารได้อย่างเข้าใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มจำนวนร้านค้า ร้านอาหาร ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรหามาตรการปรับปรุงการให้บริการและควรมีการประกาศข่าวสารและข้อมูลรายละเอียดแก่ผู้รับบริการ และควรพัฒนาให้มีความรวดเร็ว และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. แนะนำให้ทำการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ในการที่จะนำมาปรับปรุง และเพิ่มความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการให้มากขึ้น เนื่องจากการทำวิจัยเชิงคุณภาพ สามารถลงลึกในรายละเอียดของงานวิจัยตามที่ต้องการ เพราะเป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก และมีความยืดหยุ่นในการออกแบบของเครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูล และการดำเนินการวิจัย

บรรณานุกรม

- กรรณภัทร กันแก้ว. (2558). คุณภาพการบริการท่าอากาศยานจากมุมมองของผู้โดยสาร กรณีศึกษา
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา.
- ท่าอากาศยานภูเก็ต จำกัด (มหาชน). (2554). เข้าถึงได้จาก <http://www.airportthai.com/phuket/th>
- ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2558). เข้าถึงได้จาก <http://airportthai.co.th/main/th/741-histories>
- นันทวัน วงศ์หวั่น. (2552). คุณภาพการให้บริการหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). ธุรกิจการบิน. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ดีไซน์.
- ฝ่ายสารสนเทศมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. (2556). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลสถิติ
สำหรับการพัฒนาท่าอากาศยานภูเก็ต. เข้าถึงได้จาก
<http://www.tci-thaijo.org/index.php/EAUHJSci/article/download/25673/21803>
- ภรณ์พักตรา ศักดา. (2553). ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการภายในห้อง
รับรองชั้นธุรกิจ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการบิน,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม. (2555). บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). เข้าถึงได้จาก
https://airportthai.co.th/uploads/profiles/0000000002/filemanager/files/about%20aot/Annual_Report/THAISocialResp2555.pdf
- วราพัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่า
อากาศยานดอนเมือง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเอกการจัดการ
ทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วัชระ ฤทธาคณี. (2559). อุตสาหกรรมการบิน. เข้าถึงได้จาก <http://www.inrit2014.com/inrit2014/Proceedings/C%206.1-6.9.pdf>
- วิสุทธิ์ ดวงอาทิตย์. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อบริการที่อยู่อาศัยของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและบริการเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.

- ส่วนส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2555-2559. (2559). เข้าถึงได้จาก
<http://www.pad.moi.go.th/ppad/ppad.html>
- หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจออนไลน์. (ม.ป.ป.). จากการสำรวจของ “ฐานเศรษฐกิจ. เข้าถึงได้จาก
<http://www.thansettakij.com>
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). *กลยุทธ์ทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อินทิรา จันทร์รัฐ. (2552). *ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่อ
เที่ยวบินภายในประเทศ*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Airport World Magazine. (2017). *Suvarnabhumi Airport (VTBS) Samut Prakan Thailand*.
Retrieved from <http://www.airport-world.com>
- Albrecht, S., & Travaglione, A. (2003). Trust in public-sector senior management.
International Journal of Human Resource Management, 14(1), 76-92.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1997). Listening to the customer-the concept of a
service-quality information system. *Sloan Management Review*, Spring, 65-76.
- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of psychology*. New York: Reaquin Book.
- Cronbach, L. J. (n.d.). *Essentials of psychology testing* (3rd ed.). New York: Harpen & Row
Publisher.
- Davidoff, D. M. (1994). *Contact: Customer service in the hospitality and tourism Industry*.
New York: Prentice Hall.
- Downing, J., & Thackrey, D. (1971). *Reading readiness*. London: University of London Press.
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1993). *Management of organization behavior* (6th ed.).
New Jersey: A Simon & Schuster.
- Katz, R. L. (1995). *Skills of an effective administrator*. New York: McGraw Hill.
- Khantanapha, N. (2000). *An empirical study of service quality in part-time MBA program in
private and public university in Thailand*. Doctoral dissertation, Business
Administration, Wayne Huizenga Graduate School, Nova Southeastern University
- Oliver, P. E. (1993). Formal models of collective action. *Annual Review of Sociology*,
19, 271-300.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1991). *Principle of marketing*. New Jersey: Prentice-Hall.

- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control*. (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- McCormick, E. J., & Daniel, L. R. (1965). *Industrial psychology* (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Mckechnie, J. L. (1966). *Webster's new twentieth century dictionary of the English language*. New York: The Delain.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeitham, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions for service quality. *Journal of marketing*, 64, 12-40.
- Robledo, M. A. (2001). Measuring and managing service quality: Integrating customer expectation. *Managing Service Quality*, 11, 22-31.
- Skinner, C. E. (1965). *Education psychology*. New York: Prentice-Hall.
- Thatcher, V. S. (1970). *The webster dictionary of the English language*. New York: Processing and Books.
- Thomas, J. O., & Earl, S. W. (1985). Why satisfied customer defect. *Harvard Business Review*, 73(6), 88-89.
- Thorndike, E. L. (1913). *Educational administration: Quantitative studies*. New York: Macmillan.
- Vroom, W. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Wang, I. J. (1986). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
(ภาษาไทย)



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate school of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามการจัดการพื้นที่สาธารณะของท่าอากาศยานภูเก็ต

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง แบบสอบถาม

1. เรียนท่านผู้โดยสาร ท่านได้รับการสุ่มคัดเลือกให้เข้าร่วมการสำรวจระดับความพึงพอใจและคุณภาพต่อการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต การสำรวจครั้งนี้ช่วยให้ท่าอากาศยานสามารถประเมินผลการดำเนินงานและช่วยให้ท่าอากาศยานสามารถปรับปรุงการบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการแก่ผู้โดยสารทุกท่าน

2. โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร

1. เพศ ชาย หญิง

2. ช่วงอายุของท่าน

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 16-21 | <input type="checkbox"/> 22-27 |
| <input type="checkbox"/> 28-33 | <input type="checkbox"/> 34-39 |
| <input type="checkbox"/> 40-45 | <input type="checkbox"/> 46-51 |
| <input type="checkbox"/> 52-57 | <input type="checkbox"/> 58 ปี ขึ้นไป |

3. วุฒิการศึกษา

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

4. อาชีพ

- พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว
 นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ
 พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้เพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 = ดีเยี่ยม 4 = ดีมาก 3 = ดี 2 = พอใช้ 1 = ควรปรับปรุง

การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
1. พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส ปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารแต่ละรายที่มาใช้บริการ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้โดยสาร					
2. มีการดูแลผู้โดยสารตั้งแต่ขั้นตอนแรกในการเข้ามาใช้บริการจนถึงขั้นตอนสุดท้ายในการเดินทางออกจากสนามบิน					
3. ระบบการให้บริการมีความทันสมัยและอัปเดตในการให้บริการคุ้มค่ากับการบริการที่จะได้รับ					
การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา					
4. มีการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง					
5. พนักงานมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงในการทำงาน					
6. ช่องทางการลำเลียงผู้โดยสารขาขึ้น-ขาลงเครื่องมีหลายช่องทาง สะดวก รวดเร็ว และไม่ติดขัด					
การให้บริการอย่างเพียงพอ					
7. ภายในอาคารผู้โดยสารมีการบริการอื่น ๆ ที่อำนวยความสะดวกสามารถเปิดตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ร้านอาหาร ธนาคาร เคนเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น					

การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
8. อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกมีเพียงพอกับผู้โดยสาร เช่น จำนวนที่นั่งเวลารอขึ้นเครื่อง แสงสว่างภายในอาคาร เป็นต้น					
9. พนักงานเพียงพอต่อการให้บริการกับผู้โดยสารมีความเหมาะสมไม่ซ้ำจนเกินไป					
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
10. อุปกรณ์ และเครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัยทำให้ผู้โดยสารเชื่อมั่นในการบริการที่จะได้รับ					
11. การให้บริการกับผู้โดยสารเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด เช่น ปัญหาไฟฟ้าดับ เครื่องใช้ตรวจสัมภาระเกิดความขัดข้องทางเทคนิค เป็นต้น					
12. มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้โดยสาร เช่น การแจ้งของหาย แจ้งคนพลัดหลง ประกาศเที่ยวบินที่ออกจากสนามบิน เป็นต้น					
การให้บริการอย่างก้าวหน้า					
13. พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ					
14. มีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่อาคารผู้โดยสารให้มีความทันสมัยตามหลักสากล					
15. วัสดุ อุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการกับผู้โดยสารมีความทันสมัยด้านเทคโนโลยี					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้เพียงคำตอบเดียวโดยมีเกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 = ดีเยี่ยม 4 = ดีมาก 3 = ดี 2 = พอใช้ 1 = ควรปรับปรุง

คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ					
16. ระยะเวลาการเข้าแถวรอตรวจบัตรโดยสาร					
17. ประสิทธิภาพของพนักงาน					
18. ความสุภาพและการช่วยเหลือของพนักงาน					
การหาหนทาง					
19. ความยากง่ายในการหาหนทางในท่าอากาศยาน					
20. หน้าจอแสดงข้อมูลเที่ยวบิน					
21. ระยะทางของทางเดินภายในอาคารผู้โดยสาร					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานภูเก็ต					
22. ความสุภาพและการช่วยเหลือของพนักงานท่าอากาศยาน					
23. ร้านอาหารและสถานที่รับประทานอาหาร					
24. ความเหมาะสมของราคาอาหาร					
25. ความเพียงพอของธนาคาร/ ตู้ ATM/ จุดบริการแลกเงิน					
26. ร้านค้าขายสินค้าปลอดอากร/ ร้านค้าอื่น ๆ					
27. ความเหมาะสมของราคาสินค้า					
28. การใช้อินเทอร์เน็ต/ ระบบไร้สาย (WI-FI)					
29. ห้องรับรองสำหรับนักธุรกิจ/ ผู้บริหาร					
30. ความเพียงพอของห้องสุขา					
31. ความสะอาดของห้องสุขา					
32. ความสะอาดสบายของบริเวณพื้นที่นั่งพักรอขึ้นเครื่อง					
33. ความเพียงพอของพื้นที่จอดรถ ณ อาคารจอดรถยนต์					

การจัดการพื้นที่สาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยาน					
34. ความสะอาดสบายของบริเวณพื้นที่นั่งพักรอขึ้นเครื่อง					
35. บรรยากาศโดยรวมของท่าอากาศยาน					
ด้านการรักษาความปลอดภัย					
36. ความสุภาพและการช่วยเหลือของพนักงานรักษาความ					
37. ความละเอียดถี่ถ้วนของการตรวจค้น					
38. ระยะเวลาการรอตรวจค้น					
39. ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม:

1. จากการใช้บริการกระบวนการเข้า-ออกท่าอากาศยาน ท่านต้องการเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นในเรื่องใด เพื่อให้มีการปรับปรุง การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. จากการใช้อำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร ท่านต้องการเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นในเรื่องใด เพื่อให้มีการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

3. จากการที่ท่านใช้บริการกิจกรรมเชิงพาณิชย์และบริการอื่น ๆ ท่านต้องการเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นในเรื่องใด เพื่อให้มีการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

4. จากการที่ท่านใช้บริการคมนาคมขนส่งเข้า/ ออกท่าอากาศยาน ท่านต้องการเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นในเรื่องใด เพื่อให้มีการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

5. ในความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าท่าอากาศยานควรเพิ่มบริการ หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกใดเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน
และ โปรดส่งคืนเอกสารแก่ผู้วิจัยก่อนที่ท่านจะขึ้นเครื่องบิน

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
(ภาษาอังกฤษ)



Graduate school of Commerce Burapha University

169 Long-Hard Bangsaen Road, Saen Sook Sub-district,
Mueang District, Chonburi

The Questionnaire for Management of public areas of Phuket International Airport Airports of Thailand Public Company Limited

Instruction

1. Dear passengers, you were randomly selected to take part in a satisfaction and quality survey of the service at Phuket International airport. The survey can help the airport evaluate the performance and improve the service to meet your need more effectively. This enable the airport provide every passengers the service at the highest levels.

2. Please mark (✓) on in the check box.

Part 1: General Information

1. Gender:

Male

Female

2. What is your age group?

16-21

22-27

28-33

34-39

40-45

46-51

52-57

58 & over

3. Education Background

Lower than a bachelor's degree

The bachelor's degree

The master's degree

Others, please specify.....

4. Occupation

- Company Employee
- Business owner
- Student/ College student
- Government employee
- State Enterprises

Part 2: Information about public areas management of Phuket International Airport

Instruction Please mark ✓ in the box provided only one answer with 5 levels:

5 = Excellent 4 = Very Good 3 = Good 2 = Fair 1 = Needs Improvement

Public area management of Phuket international airport	Level of Satisfaction				
	5	4	3	2	1
Service equally					
1. The staff is always smiling, giving help and listening to the passengers.					
2. Take care of passengers from the first step in to service until the final phase in walking out of the airport.					
3. The system offers a modern and updated regularly. Good value for services received.					
The service quickly					
4. The situation has happened with passengers has been resolved quickly and accurately.					
5. Staff are enthusiastic and dexterous in work.					
6. Channel services for passengers inbound-outbound. There are several channels for convenient, quick and smoothly.					

Public area management of Phuket international airport	Level of Satisfaction				
	5	4	3	2	1
Service adequately					
7. Inside the terminal there are other services that can help 24 hours service like restaurants, banks, drugstore and so on.					
8. Equipment used to facilitate adequate to passengers like seats, interior lighting and so on.					
9. The staff enough to service passengers.					
The service continued.					
10. Equipment and tools in the service have a modern. Give passengers confidence in the services that will be provided.					
11. Services provided to passengers are to continue without interruption.					
12. With the introduction of public information for the benefit of passengers.					
Progressive service					
13. Employees have the ability to communicate with foreigners.					
14. Have developed into a modern area terminal according to international standards.					
15. Materials used in passenger service with modern technology.					

Part 3: Information about the quality of Phuket airport service

Instruction Please mark ✓ in the box provided only one answer with 5 levels:

5 = Excellent 4 = Very Good 3 = Good 2 = Fair 1 = Needs Improvement

The quality of Phuket airport service	Level of Satisfaction				
	5	4	3	2	1
RULES AND REGULATIONS					
16. Waiting time in a queue/ line					
17. Efficiency of staffs					
18. Courtesy and helpfulness of staffs					
GETTING DIRECTIONS					
19. Ease of finding your way in the airport					
20. Flight information screens					
21. Walking distance inside the terminal					
AIRPORT FACILITIES					
22. Courtesy and helpfulness of airport staffs					
23. Restaurants/ Eating Areas					
24. The price of food is reasonable.					
25. Availability of banks/ ATMs/ money exchanges					
26. Shopping facilities					
27. The price of goods is reasonable.					
28. Internet access/ WI-FI					
29. Business/ Executive lounges					
30. Availability of washrooms/ toilets					
31. Cleanliness of washrooms/ toilets					
32. Comfort of waiting/ gate areas					
33. Availability of car park					
AIRPORT ENVIRONMENT					
34. Cleanliness of the airport terminal					

The quality of Phuket airport service	Level of Satisfaction				
	5	4	3	2	1
35. Ambience of the airport					
SECURITY					
36. Courtesy and helpfulness of security staffs					
37. Thoroughness of security inspection					
38. Waiting time for security inspection					
39. Feeling of being safe and secure					

Part 4: More suggestions:

1. From your experience with the arrival and departure processes here, do you have any suggestions for the airport to improve the service?

.....

.....

.....

.....

.....

2. From your experience in using the terminal facilities here, do you have any suggestions for the airport to improve?

.....

.....

.....

.....

.....

3. From your experience in the commercial activities and other services facilities here, do you have any suggestions for the airport to improve?

.....
.....
.....
.....
.....

4. From your experience in transportation here, do you have any suggestions for the airport to improve?

.....
.....
.....
.....
.....

5. In your opinion, what additional services or facilities would you like to be served at this airport?

.....
.....
.....
.....
.....

Thank you for completing this questionnaire.

Please return it back to the interviewer before boarding your flight.

ภาคผนวก ค
ตรวจอักษรวิสุทธิ

Plagiarism Checking Report

Created on Mar 24, 2017 at 09:12 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
432671	Mar 24, 2017 at 09:12 AM	57710358@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 1.docx	Completed	0.00%

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on Mar 24, 2017 at 09:19 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
432672	Mar 24, 2017 at 09:19 AM	57710358@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 2.doc	Completed	2.93 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์	จากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี	Wikipedia	0.79 %
2	COMMUNICATION STRATEGIES\\, PERCEPTION\\, ATTITUDE AND ACCEPTANCE IN CLEAN ENERGY FUND OF COMMUNITIES AROUND ELECTRICITY PLANT OF ELECTRICITY AUTHORITY IN MAP TA PHUT SUB-DISTRICT\\, RAYONG PROVINCE IN THE YEAR 2009\\,การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลมวนดาพุดจังหวัดระยอง	นางสาวอรเมษสวัสดิ์\\,MISS WORAON MEKSAWAD\\,นางสาวอรเมษสวัสดิ์\\,MISS WORAON MEKSAWAD	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	0.68 %
3	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบลพะโต๊ะ อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร, Participation of the public in the administration of the Phatoe subdistrict municipality, Phatoe district, Chumporn Province	ศรัรัตน์ จุลพงศ์	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.32 %
4	การพัฒนาการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อสนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สาขาทุ่งมหาเมฆ, Developing Participation in the Learning Organization Projects of Personnel working for the Aeronautical Radio of Thailand L	คารณ แก้วสนธิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	0.30 %
5	การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี, The level of public participation in community development in Laem Chabang City Municipality\\, Amphoe Si Racha\\, Chon Buri Province	วันกวี คุ้มคง	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.30 %
6	แนวทางในการกระจายอำนาจแบบจังหวัดจัดการตนเอง : ศึกษากรณี "ธรรมนูญประชาชนคนอำนาจเจริญ พ.ศ. 2555", Decentralization in the form of self-governing province : a study on "The Amnatcharoen Statute B.E. 2555"	ณัฐวรรณ อารัมภักโรจน์	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	0.29 %
7	การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี	ยุทธพงษ์ เข้าประมงค์	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.26 %

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT	TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
<p>เริ่มต้น 2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกิจกรรม Participation in implementation เป็นการเข้าร่วมโดยกลไกสนับสนุนทางด้านทรัพยากรการเข้าร่วมในการบริหารและการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ 3 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ Participation in benefits อาจเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุทางสังคมหรือโดยส่วนตัว 4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล Participation in evaluation เป็นกระบวนการและตรวจสอบการดำเนินงานกิจกรรมรวมทั้งการแสดงให้เห็นถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมมิติที่ 2 คือ</p>	<p>ไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 \ n โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นที่เบียดเบียนสิทธิเสรีภาพของประชาชนและสามารถ \ n ปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นแต่ปัจจุบันเมื่อมี \ n การรัฐประหารโดยคณะรักษาความสงบแห่งชาติก็ไม่ได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัติดังกล่าว \ n แต่อย่างไรก็ตามได้มีประกาศที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจฉบับที่ 85 เรื่องการได้มาซึ่งสมาชิก \ n สถานที่ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเป็นการชั่วคราว \ n การมีส่วนร่วมมีความสำคัญเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการ \ n การควบคุมการใช้จ่ายและการกระจายทรัพยากรตลอดจนปัจจัยการผลิตในสังคมอันจะนำไปสู่ \ n การพึ่งพาตนเองอาจเป็นไปได้ในรูปแบบของการเข้าร่วมโดยการให้มีการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร \ n การเข้าร่วมในการบริหารและการร่วมมือรวมทั้งการเข้าร่วมด้วยการร่วมแรงร่วมใจการมีส่วนร่วม \ n ในการรับประโยชน์ซึ่งอาจจะเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุทางสังคมหรือโดยส่วนตัวการมี \ n ส่วนร่วมในการประเมินผลซึ่งนับเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานกิจกรรมทั้งหมด และ \ n เป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมทั้งนี้ก็เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นหรือสังคม</p>
<p>ประเด็นด้วยกันคือ 1 พื้นฐานของการมีส่วนร่วมพิจารณาเกี่ยวกับแรงที่กระทำให้เกิดการมีส่วนร่วมมาจากเบื้องบนหรือเบื้องล่างและแรงที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมมาจากที่ใด 2 รูปแบบของการมีส่วนร่วมพิจารณาเกี่ยวกับรูปแบบขององค์กรการมีส่วนร่วมโดยตรงหรือโดยอ้อม 3 ขอบเขตของการมีส่วนร่วมพิจารณาเกี่ยวกับระยะเวลาที่เข้ามามีส่วนร่วมและช่องทางของกิจกรรม 4 ประสิทธิภาพของการมีส่วนร่วมพิจารณาเกี่ยวกับการให้</p>	<p>กับแรงที่กระทำให้เกิดการมีส่วนร่วมมาจาก \ n เบื้องบน-เบื้องล่างแรงที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมมาจากที่ใด 2 รูปแบบการมีส่วนร่วมพิจารณา \ n เกี่ยวกับรูปแบบขององค์กรการมีส่วนร่วมโดยตรงหรือโดยอ้อม 3 ขอบเขตของการมีส่วนร่วม \ n การพิจารณาเกี่ยวกับระยะเวลาที่เข้ามามีส่วนร่วมช่วงของกิจกรรมและ 4 ประสิทธิภาพของการมีส่วนร่วม \ n ร่วมพิจารณาเกี่ยวกับระยะเวลาที่เข้ามามีส่วนร่วมปฏิบัติพันธกิจขององค์กร \ n เกี่ยวกับองค์การมีส่วนร่วม \ n นอกจากนี้ชาติดัดและคณะ(Shadid & Others \ , 1982 \ , p . 356)ได้สรุปแนวคิด \ n เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมที่ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบมากที่สุดคือแนวคิดของโศเซน \ n และอีฟฮอฟซึ่งได้จำแนกขั้นตอนหรือประเภทของการมีส่วนร่วมสรุปได้ดังนี้ \ n ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ(Decision making)ในกระบวนการของการ \ n ตัดสินใจนั้นประการแรกที่ต้องกระทำคือการกำหนดความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญ \ n ต่อการนี้ก็เลือกนโยบายการตัดสินใจในช่วงเริ่มต้นการตัดสินใจในช่วงดำเนินการวางแผนและการ \ n ตัดสินใจในช่วงการปฏิบัติ</p>
<p>ขึ้นการมีส่วนร่วมของประชาชน Public Participation อรรถกถา 2552 ในที่นี้หมายถึงการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดให้ประชาชนเข้าไปร่วมในการกำหนดกฎเกณฑ์นโยบายการบริหารและตัดสินใจของท้องถิ่นเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมอย่างแท้จริงทั้งนี้ต้องอยู่บนพื้นฐานของการที่ประชาชนจะต้องมีอิสระทางความคิดมีความรู้ความสามารถในการกระทำและมีความเต็มใจที่จะเข้าร่วมต่อกิจกรรมนั้นๆโดยหลักการการมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องมีลักษณะการเข้าร่วม</p>	<p>สถาบันกึ่งพัฒนาบริหารศาสตร์"> ที่ประชาชนมีความห่วงกังวลความต้องการและมีคุณค่าในการมี \ n ส่วนร่วมกับรัฐในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการ \ n สื่อสารสองทางที่มีความสัมพันธ์กันโดยมีเป้าหมายโดยรวมเพื่อที่จะทำให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้นและ \ n ได้รับการสนับสนุนจากประชาชน 64 \ n ในขณะที่มีวิชาการของประเทศไทยได้ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้ \ n ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถกถา ได้อธิบายว่า"การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public \ n Participation)หมายถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปร่วมในการกำหนดกฎเกณฑ์นโยบาย \ n กระบวนการบริหารและการตัดสินใจเพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริงทั้งนี้ต้องอยู่บนพื้นฐาน \ n ของการที่ประชาชนจะต้องมีอิสระในทางความคิดมีความรู้ความสามารถในการกระทำและมีความ \ n เต็มใจที่จะเข้าร่วมต่อกิจกรรมนั้นๆ" 65 และดร.กวีลดีบุริกุลได้อธิบายว่า"การมีส่วนร่วมของ \ n ประชาชนเป็นการกระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและการบริหารเกี่ยวกับการ \ n \ n 63 เจมส์แอล.เครตัน,คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจของชุมชน \n \ n แปลจาก A Guide Book for Involving Citizens in Community</p>

ที่มีอยู่ในชุมชนและตนเองในการพัฒนาหรือดำเนินการกิจกรรมต่างๆและมีส่วนร่วมในการประเมินผลประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชนการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่ว่าในหน่วยงานใดก็ตามเป็นสิ่งที่ดีที่พึงปรารถนาเพราะการมีส่วนร่วมมีคุณประโยชน์หลากหลายประการอย่างไรก็ตามประโยชน์ที่จะได้จากการมีส่วนร่วมของประชาชนขึ้นอยู่กับความตั้งใจและความจริงจังในการดำเนินการด้วยประโยชน์โดยทั่วไปอยู่ที่ผล 2552 คือ 1 เพิ่มคุณภาพการตัดสินใจ

เข้ามามีส่วนร่วมสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ร่วมกัน \ n และบริบทและการสนับสนุนของสถาบัน \ n แนวทางและวิธี \ n การเข้ามามี \ n ส่วนร่วม \ n สภาพแวดล้อม \ n ของการเรียนรู้ \ n ร่วมกัน \ n บริบทและการ \ n สนับสนุนของ \ n สถาบัน \ n 26 \ n ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชน \ n อรรถกถาผล (2552 \ n หน้า 26) การมีส่วนร่วมของประชาชนไม่ว่าในหน่วยงานใดก็ตาม \ n เป็นสิ่งที่ดีที่พึงปรารถนาเพราะการมีส่วนร่วมมีคุณประโยชน์หลากหลายประการอย่างไรก็ตาม \ n ประโยชน์ที่จะได้จากการมีส่วนร่วมของประชาชนขึ้นอยู่กับความจริงใจและความจริงจังในการ \ n ดำเนินการด้วยประโยชน์โดยทั่วไปคือ \ n 1 .เพิ่มคุณภาพการตัดสินใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข่าวสาร \ n และความคิดเห็นต่างๆช่วยให้อะไหล่ประกอบการตัดสินใจที่ครบถ้วนรอบคอบมากขึ้น \ n นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดทางเลือกใหม่หาให้การตัดสินใจรอบคอบและได้รับการยอมรับมากขึ้น \ n โดยเฉพาะการตัดสินใจที่กระทบกับประชาชนโดยตรง \ n 2 .ลดค่าใช้จ่ายและสูญเสียเวลาเมื่อการตัดสินใจนั้นได้รับการยอมรับประชาชนเข้า \ n มามีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นรับทราบข้อมูลคำอธิบายต่างๆเห็นประโยชน์ส่วนรวมที่จะได้รับจะช่วยลด \ n ความขัดแย้งระหว่างกัน

และขั้นตอนการจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าซึ่งต่อมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 9 มิถุนายนพ.ศ. 2550 เห็นชอบตามมติดังกล่าวคือ มาสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติได้ขอความร่วมมือจากผู้ว่าราชการจังหวัดใน 39 จังหวัดที่มีโรงไฟฟ้าที่มีสัญญาซื้อขายไฟฟ้าเกิน 6 เมกะวัตต์ขึ้นไปตั้งอยู่ดำเนินการจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าตามแนวทางที่คณะกรรมการ

ในการดำเนินงานในการสื่อสารกับชุมชนมาตามวัตถุประสงค์ของโรงไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2.1 การศึกษาข้อมูล 2.2 การวางแผน 2.3 การสื่อสาร 2.4 การประเมินผล 2.5 ปัญหาและอุปสรรค 3 .กลยุทธ์ในการสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของโรงไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาตามจุด 65 1 .ความเป็นมาของกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของโรงไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาตามจุดกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าจัดตั้งขึ้นตามความเห็นชอบของคณะกรรมการมติของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ(กพช.)ในการประชุมเมื่อวันที่ 4 มิถุนายนพ.ศ.2550คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติได้มีมติเห็นชอบแนวทางและขั้นตอนการจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าและต่อมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 19 มิถุนายนพ.ศ.2550เห็นชอบตามมติของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติดังกล่าวจากนั้นสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติจึงได้ขอความร่วมมือจากผู้ว่าราชการจังหวัดใน 39 จังหวัดที่มีโรงไฟฟ้าที่มีสัญญาซื้อขายไฟฟ้าเกิน 6 เมกะวัตต์ขึ้นไปดำเนินการจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าตามแนวทางที่คณะกรรมการเห็นชอบทั่วประเทศรวมทั้งสิ้นจำนวน 75 กองทุน

ของคณะกรรมการบริหารกองทุน 10 อันตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุนเห็นสมควรกำหนดพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าแบ่งออกเป็นพื้นที่ขึ้นในได้แก่ตำบลในรัศมี 5 กิโลเมตรจากขอบเขตของโรงไฟฟ้าหรือนิคมอุตสาหกรรมที่โรงไฟฟ้าตั้งอยู่และพื้นที่ขึ้นนอกซึ่งเป็นที่ที่ยื่นออกเหนือพื้นที่ขึ้นในโดยในระยะเริ่มแรกให้ขึ้นอยู่กับการพิจารณาร่วมกันระหว่างผู้ว่าราชการจังหวัดนายอำเภอผู้แทนโรงไฟฟ้าและผู้แทนกระทรวงพลังงานและเมื่อการแต่งตั้งคณะกรรมการ

จ่ายหรือค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารกองทุน ขึ้นไปตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุนเห็นสมควร...คือกองทุนนี้ไฟฟ้าที่ไม่ใช่มาจากกองทุนรัฐคือเราเห็นจริงว่าเวลานี้ค่าไฟฟ้ากรมปรับปรุงไฟฟ้าให้กับชาวบ้านในชุมชนชนชาวมักจะได้นี้ต้องคิดปัญหาไฟตกไฟดับบ่อยครั้งซึ่งปัญหานี้มันหาความเดือดร้อนให้เขา...(พลากรจุลิตา\ \ สัมภาษณ์\ \ 30 พฤศจิกายน 2552) การกำหนดพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าแบ่งออกเป็นพื้นที่ขึ้นในได้แก่ตำบลในรัศมี 5 กิโลเมตรจากขอบเขตของโรงไฟฟ้าหรือนิคมอุตสาหกรรมที่โรงไฟฟ้าตั้งอยู่และพื้นที่ขึ้นนอกซึ่งเป็นที่ที่ยื่นออกเหนือพื้นที่ขึ้นในโดยในระยะเริ่มแรกให้ขึ้นอยู่กับการพิจารณาร่วมกันระหว่างผู้ว่าราชการจังหวัดนายอำเภอผู้แทน 68 โรงไฟฟ้าและผู้แทนกระทรวงพลังงานและเมื่อการแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นที่ยอมรับแล้วคณะกรรมการสามารถพิจารณาปรับปรุงได้ตามความเหมาะสมกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าที่นิคมอุตสาหกรรมมาตามจุดพื้นที่ขึ้นในลำดับตำบลอำเภอจังหวัด 1 มาตามจุดเมืองระยอง 2 หัวขิงเมืองระยอง 3 เนินพระเมืองระยอง 4 ทุ่งมาเมืองระยอง 5 บ้านฉางบ้านฉางระยองดาราจ

ต่อมาได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลตามลำดับตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสภาตำบลเป็นเทศบาลพ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 116 ตอนที่ 9 กลางวันที่ 24 กุมภาพันธ์พ.ศ. 2542 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคมในปีเดียวกันแต่เนื่องจากในความเป็นจริงพื้นที่ที่อำเภอได้ถูกโอนไปอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแหลมฉบังปัจจุบันคือเทศบาลนครแหลมฉบังที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลตำบลแหลมฉบังพ.ศ. 2534 โดยมีพื้นที่แยกออกไปจาก

\ \ n เทศบาลนครเจ้าพระยาสุคัคคีเป็นเทศบาลแห่งหนึ่งที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรีเป็นเมืองอุตสาหกรรมที่สำคัญของอำเภอไทยฝั่งภาคตะวันออกของประเทศไทยและยังเป็นเมืองเศรษฐกิจสำคัญของจังหวัดชลบุรีอีกด้วย \ n เทศบาลนครเจ้าพระยาสุคัคคีเดิมมีฐานะเป็นสภาตำบลอำเภอจัดตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2510 ต่อมาได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลตามลำดับตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสภาตำบลเป็นเทศบาลพ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 116 ตอนที่ 9 กลางวันที่ 24 กุมภาพันธ์พ.ศ. 2542 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคมในปีเดียวกันแต่เนื่องจากในความเป็นจริงพื้นที่ที่อำเภอได้ถูกโอนไปอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแหลมฉบัง(ปัจจุบันคือเทศบาลนครแหลมฉบัง)ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลตำบลแหลมฉบังพ.ศ. 2534 โดยมีพื้นที่แยกออกไปจากสภาตำบลอำเภอเป็นจำนวน 72.56 ตารางกิโลเมตรรวม 4 ตำบล 19 หมู่บ้านซึ่งอาจทำให้เกิดความสับสนในปีพ.ศ. 2545 จึงมีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนชื่อเทศบาลโดยใช้ชื่อว่าเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุคัคคีเพื่อเป็นการระลึกถึงเจ้าพระยาสุคัคคีมนตรีผู้

ตัดท้องที่หมู่ที่ 6 บ้านโคกตราหมู่ที่ 7 บ้านเนินแสนสุขหมู่ที่ 8 บ้านหินกอง และหมู่ที่ 11 บ้านหนองเลงบางส่วนตำบลหนองขามให้ไปเป็นพื้นที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่ทับซ้อนที่มีมาตั้งแต่ ครั้งที่ยังเป็นสุขาภิบาลอ่าวอุดมและเพื่อประโยชน์ในการจัดบริการสาธารณสุข ส่งผลให้เขตเทศบาลมีพื้นที่ลดลงจากเดิม 306.44 ตารางกิโลเมตรเหลือ 276.98 ตารางกิโลเมตรจากนั้นในวันที่ 9 เมษายนกระทรวงมหาดไทยก็ได้ประกาศ เปลี่ยนแปลง

บุกเบิกและสร้างความเจริญให้กับอำเภอตราข่า\ ในวันที่ 31 มกราคมพ.ศ. 2556 กระทรวงมหาดไทยได้ออกประกาศเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลตำบล เจ้าพระยาสุรศักดิ์โดยตัดท้องที่หมู่ที่ 6 บ้านโคกตรา\,หมู่ที่ 7 บ้านเนินแสน สุข\,หมู่ที่ 8 บ้านหินกองและหมู่ที่ 11 บ้านหนองเลง(บางส่วน)ของตำบล หนองขามให้ไปเป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามที่ตั้งอยู่ทาง ทิศเหนือเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่ทับซ้อนที่มีมาตั้งแต่ครั้งที่ยังเป็นสุขาภิบาล อ่าวอุดมและเพื่อประโยชน์ในการจัดบริการสาธารณสุขส่งผลให้เขตเทศบาลมี พื้นที่ลดลงจากเดิม306.44ตารางกิโลเมตรเหลือ276.98ตารางกิโลเมตร จากนั้นในวันที่ 9 เมษายนกระทรวงมหาดไทยก็ได้ประกาศเปลี่ยนแปลงฐานะ เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์เป็นเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์โดยให้มี ผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคมปีเดียวกัน\ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ตั้ง อยู่ในเขตอำเภอตราข่าจังหวัดชลบุรีอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 111 กิโลเมตรและห่างจากจังหวัดชลบุรีเป็นระยะทางประมาณ 24 กิโลเมตรมี พื้นที่รวมทั้งสิ้น276.98ตารางกิโลเมตรครอบคลุมพื้นที่รวม 5 ตำบล\ ก ประชากรในเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์

6 ประการดังนี้ 3 1 เป็นผู้นำและเป็นแกนกลางในการพัฒนาชุมชน 3 2 แก้ไข ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในชุมชน 3 3 เสนอแผนงานและโครงการเพื่อขอความช่วยเหลือจากเทศบาล 3 4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีความสำนึก และรวมใจกันพัฒนา 3 5 ส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามและสร้าง ความสามัคคีในชุมชน 3 6 ดำเนินการอื่นตามที่เห็นสมควรคณะกรรมการ ชุมชนอาจคัดเลือกผู้ช่วยคณะกรรมการได้ในฝ่ายละ 5 คนการประชุมคณะกรรมการชุมชนต้องให้มี

ประธานกรรมการคนที่เหลือก็จะรับผิดชอบเป็นประธานฝ่ายต่างๆทั้ง 7 ฝ่าย และกรรมการคน\ ก หนึ่งอาจทำหน้าที่หลายฝ่ายได้\ ก คณะกรรมการชุมชน ย่อยมีหน้าที่\ ก1 .เป็นผู้นำและแกนกลางในการพัฒนาชุมชน\ ก2 .แก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้นในชุมชน\ ก3 .เสนอแผนงานโครงการเพื่อขอความช่วยเหลือ จากเทศบาล\ ก4 .ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีความสำนึกและรวมใจ พัฒนา\ ก5 .ส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามและสร้างความสามัคคีใน ชุมชน\ ก6 .ดำเนินการอื่นตามที่เห็นสมควร\ ก ทั้งนี้สามารถแยกเป็นหน้าที่ใน การดำเนินงานของฝ่ายต่างๆของคณะกรรมการ\ ก ชุมชนย่อยได้ดังนี้\ ก1 .ฝ่าย ปกครองมีหน้าที่\ ก1.1.นำบัตรทุกชนิดมาส่ง\ ก1.2.การดูแลชุมชนให้เป็นไปด้วย กฎหมายขนบธรรมเนียมประเพณีและนโยบาย\ ก ส่วนร่วมของชาติ\ ก คณะ กรรมการชุมชนย่อย\ ก รองประธาน\ ก ที่ปรึกษา\ ก ฝ่าย\ ก ปกครอง\ ก เลขานุการ 1 คน\ ก (เลือกจาก\ ก คณะกรรมการชุมชน\ ก ย่อยที่เห็นสมควร)\ ก ประธาน\ ก ฝ่ายป้องกันและ\ ก รักษาความสงบ\ ก เรียบร้อย\ ก ฝ่าย\ ก การ คลัง\ ก ฝ่ายสวัสดิการ\ ก และสังคม\ ก ฝ่าย\ ก สาธารณสุข\ ก ฝ่าย\ ก พัฒนา\ ก ฝ่าย\ ก การศึกษา

Plagiarism Checking Report

Created on Mar 24, 2017 at 09:19 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
432673	Mar 24, 2017 at 09:19 AM	57710358@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 3.docx	Completed	0.00%

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on Mar 24, 2017 at 09:19 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
432674	Mar 24, 2017 at 09:19 AM	57710358@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 4.doc	Completed	0.00%

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on Mar 24, 2017 at 09:19 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
432675	Mar 24, 2017 at 09:19 AM	57710358@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 5.doc	Completed	0.00%

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				