

# ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2562

# **LEVEL OF SERVICE OF SURAT THANI AIRPORT**



**THIS THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT**

**AVIATION MANAGEMENT**

**CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND**

**ACADEMIC YEAR 2019**



## ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ  
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

อารีรัตน์ เส้นสด

(อ.ดร. อารีรัตน์ เส้นสด)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร. อภิรดา นามแสง)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. ดร. วราภรณ์ เต็มแก้ว)

กรรมการ

(อ. ปรัชญา จันทร์ลำกู)

กรรมการ

(อ. ดร. วราภรณ์ เต็มแก้ว)

รักษาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ  
สถาบันการบินพลเรือน

(อ. ดร. วราภรณ์ เต็มแก้ว)

ผู้อำนวยการกองวิชาบริหารการบิน

ชลิตดา วาริพินทุ์กรม์: ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี (LEVEL OF SERVICE OF SURAT THANI AIRPORT)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. ดร.อภิรดา นามแสง, 168 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี และ 2) ศึกษาแนวทางการเพิ่มระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณจากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก สรุปผลการวิจัยโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลของการวิจัยพบว่า ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการให้บริการด้านบุคลากรมีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ แนวทางการเพิ่มระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านบุคลากร คือ ส่งเสริมการเพิ่มความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ ทักษะด้านภาษาสำหรับการสื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ ปลูกฝังวัฒนธรรมการให้บริการเป็นตัวอย่างของผู้บริหารที่ดีด้านการให้บริการ และการพิจารณาปรับเพิ่มอัตราค่าจ้างแก่เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยาน ด้านกระบวนการ คือ การปรับใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยในการบริหารจัดการการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ การปรับปรุงและพัฒนาอาคารผู้โดยสาร อาคารคลังสินค้า ลานจอดรถและสภาพภูมิทัศน์โดยรอบท่าอากาศยาน การดำเนินแผนพัฒนาท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด และการบริหารจัดการท่าอากาศยานภายใต้การเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ การจัดหา พัฒนาและซ่อมแซมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้อยู่ในระดับที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและเอื้อประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยาน ส่งเสริมแนวคิดการขนส่งแบบไร้รอยต่อโดยการสร้างความร่วมมือกับองค์กรหรือบริษัทเอกชนเพื่ออำนวยความสะดวกในเชื่อมต่อการเดินทางทางอากาศสู่การขนส่งรูปแบบอื่นให้แก่ผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อนักศึกษา Chalida W.

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา Dr. A. R.

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม Dr. A. R.

CHALITDA WARIPINTURUK: LEVEL OF SERVICE OF SURAT THANI AIRPORT

THESIS ADVISOR: APIRADA NAMSANG, Ph.D., 168 PP

The purpose of this study were to 1) study the efficiency of Surat Thani airport 2) study the guideline for increasing service efficiency of Surat Thani airport. The study was a mixed method research of both quantitative and qualitative approach by using questionnaire with sample group and in-depth interview with key information.

The study revealed that the overall result of service efficiency of Surat Thani airport is high, it also can be ranked as the personal aspect is the highest level of service efficiency, the second is the process aspect, the third is physical environment and the last is the airport service and facilities. The guideline for increasing service efficiency on the personal aspect are to promote knowledge and language skill for service personnel. A good leadership role model in service and increasing salary rate for airport officer. On the process aspect are to use the advanced equipment and technologies in passenger service processing and working with airport stakeholders. On the physical environment are to proceed the airport development plan on expanding the service area and build the new terminal as well as manage based on environmental management practices framework. And on the airport service and facilities are to provide of service and facilities as the recommended practice standard and cooperate with government and private organization to encourage the concept of one seamless transport for serving all airport users especially patient and the disabled person.

School of Aviation Management

Academic Year 2019

Student's Signature Chalitda W.

Advisor's Signature A. Namsang

Co- Advisor's Signature Dr. Pankaj

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความเมตตาช่วยเหลือทั้งในด้านวิชาการและด้านการดำเนินงานวิจัยอย่างดียิ่งจากผู้มีพระคุณทุกท่าน อาทิเช่น

อ. ดร.อภิรดา นามแสง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ให้ความช่วยเหลือและติดตามการดำเนินงานและแก้ไขรูปเล่มงานวิจัยจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาด้านวิชาการ และให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

อ. ดร.อารีรัตน์ เส็นสด ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ อ. ปรัชญา จันทร์ลำภู ผู้ทรงคุณวุฒิในการร่วมเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้เสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาเพิ่มเติมความเหมาะสมของเนื้อหาการนำเสนองานวิจัย

ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย และ นายกำแหง สายวิภู ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ อาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา บุคลากรหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษา และ อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ท้ายนี้ ขอขอบพระคุณบุคคลในครอบครัว ที่สนับสนุนให้ผู้วิจัยมีโอกาสในการศึกษาเล่าเรียนและประสบความสำเร็จในชีวิต

ชลิตดา วาริพินทุรักษ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฅ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ณ
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	6
1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.5 คำอธิบายศัพท์	7
2 ปรัชญาวัฒนธรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	8
2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพ	8
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	11
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	14
2.2.1 ความหมายของการบริการ	14
2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	15
2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	21
2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	23
2.2.5 แนวคิดและทฤษฎีการออกแบบบริการ	27

## สารบัญ (ต่อ)

2.3	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการท่าอากาศยาน	30
2.3.1	แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการของท่าอากาศยาน	36
2.3.2	แนวคิดและทฤษฎีการออกแบบบริการอาคารผู้โดยสาร	39
2.3.3	แนวคิดและทฤษฎีการออกแบบบริการอาคารคลังสินค้า	44
2.4	ข้อมูลท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี	50
2.4.1	ข้อมูลทางกายภาพทั่วไปของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี	50
2.4.2	ระบบโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี	52
2.5	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
2.5.1	งานวิจัยภายในประเทศ	56
2.5.2	งานวิจัยต่างประเทศ	60
2.6	กรอบแนวคิดในการวิจัย	68
3	วิธีการดำเนินการวิจัย	69
3.1	วิธีวิจัย	69
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	70
3.2.1	ประชากร	70
3.2.2	กลุ่มตัวอย่าง	70
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	71
3.3.1	แบบสัมภาษณ์	71
3.3.2	แบบสอบถาม	71
3.4	การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ	72
3.4.1	ขั้นตอนดำเนินการสร้างคำถาม	72
3.4.2	การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	72
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	73
3.5.1	ข้อมูลปฐมภูมิ	73
3.5.2	ข้อมูลทุติยภูมิ	73
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	74
3.6.1	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	74



## สารบัญ (ต่อ)

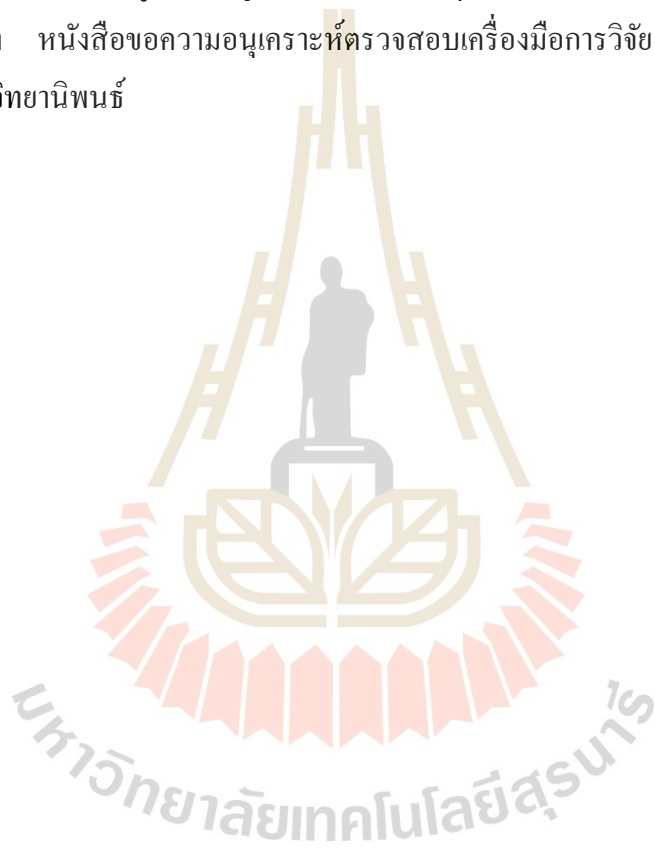
3.6.2	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	76
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	77
4.1.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	75
4.1.2	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	81
4.1.3	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	89
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	90
4.2.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	90
4.2.2	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	91
4.2.3	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	100

## สารบัญ (ต่อ)

4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี	101
4.3.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี	101
4.3.2	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี	102
4.3.3	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี	111
4.4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	112
5	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	116
5.1	สรุปผลการวิจัย	116
5.1.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	116
5.1.2	ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี	117
5.1.3	แนวทางการพัฒนาระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี	125
5.2	การอภิปรายผลการวิจัย	126
5.3	ข้อเสนอแนะ	133
5.3.1	ข้อเสนอแนะทั่วไป	133
5.3.2	ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป	134
5.4	ข้อจำกัดของการวิจัย	135
5.5	การประยุกต์ผลการวิจัย	135

## สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม	136	
ภาคผนวก	144	
ภาคผนวก ก	แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	145
ภาคผนวก ข	การหาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญ	149
ภาคผนวก ค	รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	162
ภาคผนวก ง	หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	164
ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	168	



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปี พ.ศ. 2557-2561	5
2.1 ผลสัมฤทธิ์ของท่าอากาศยานที่ให้บริการแก่สายการบิน	35
2.2 ผลสัมฤทธิ์ของท่าอากาศยานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร	36
2.3 ประเด็นคุณลักษณะของข้อกำหนดที่ใช้สำหรับ โปรแกรมคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน เปรียบเทียบระหว่าง โปรแกรมของ Airport Service Quality (ASQ) SKYTRAX และ J. D. Power	37
2.4 ระดับการให้บริการสำหรับคนเดินเท้าจากการศึกษาของ Fruin	40
2.5 มาตรฐานระดับการให้บริการสำหรับผู้โดยสารขาออกของ BAA และ IATA	41
2.6 ระดับการให้บริการท่าอากาศยานของ BAA สำหรับช่วงเวลาที่มียุโรปผู้โดยสารหนาแน่น	42
2.7 ผลการสังเคราะห์เอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระดับการให้บริการ	49
2.8 ผลสรุปตัวแปรและแนวทางการพัฒนาระดับการให้บริการจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	63
4.1 จำนวน และ ค่าร้อยละ สำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	78
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสำหรับผู้โดยสารโดยภาพรวม	81
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสำหรับผู้โดยสารด้านบุคลากร	82
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสำหรับผู้โดยสารด้านกระบวนการ	84

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้โดยสารด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	83
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้โดยสารด้านสภาพแวดล้อมทางกาย	87
4.7 จำนวน และ ค่าร้อยละ สำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี	90
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวม	91
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านบุคลากร	92
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านกระบวนการ	94
4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	97
4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	98

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 จำนวน และ ค่าร้อยละ สำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี	101
4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวม	103
4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านบุคลากร	104
4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านกระบวนการ	105
4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	107
4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	109
5.1 ตารางแสดงผลสรุปอันดับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 กลุ่ม	124

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1	10
2.2	13
2.3	17
2.4	43
2.5	44
2.6	46
2.7	52
2.8	52
2.9	53
2.10	54
2.11	55
2.12	68
3.1	76

## คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

กพท.	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
ACI	สมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (The Airports Council International)
AED	เครื่องฟื้นคืนคลื่นหัวใจด้วยไฟฟ้าแบบอัตโนมัติ (Automated External Defibrillator)
ADRM	คู่มือการวางแผนและออกแบบท่าอากาศยาน (Airport Development Reference Manual)
ASQ	โปรแกรมคุณภาพการบริการท่าอากาศยานของสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airport Service Quality)
APM	ตู้ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Automated Postal Machine)
BAA	บริษัท ท่าอากาศยานอังกฤษ จำกัด (British Airports Authority)
BIMSTEC	ความริเริ่มแห่งอ่าวเบงกอลสำหรับความร่วมมือหลากหลายสาขาทางวิชาการและเศรษฐกิจ (Bay of Bengal Initiative for Multi-Sectoral Technical and Economic Cooperation)
CPC	การจำแนกสินค้าและบริการตามเกณฑ์การอ้างอิงของสหประชาชาติ (Central Product Classification)
CIP	ห้องรับรองบุคคลทั่วไป (Commercially Important Person)
CPC	ประเภทของสินค้าและบริการของสหประชาชาติ (Central Product Classification)
CRM	ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)
EDI	ระบบการแลกเปลี่ยนและส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange)
FIFO	รูปแบบจัดสินค้าแบบสินค้าเข้าก่อนออกก่อน (First In First Out)
FIT	การท่องเที่ยวแบบการเดินทางด้วยตัวเอง (Free and Independent Traveler)
IATA	สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association)
ICAO	องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization)



## คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ (ต่อ)

IOC	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (Index of item-Objective Congruence)
LIFO	รูปแบบจัดสินค้าแบบสินค้าเข้าหลังออกก่อน (Last In First Out)
LoS	ระดับการให้บริการ (Level of Service)
RFID	การเก็บข้อมูลแบบอัตโนมัติ รับส่งสัญญาณข้อมูลผ่านทางสัญญาณวิทยุ (Radio Frequency Identification)
RPK	ปริมาณการขนส่งผู้โดยสารต่อกิโลเมตร (Revenue Passenger Kilometer)
SD	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SLA	ข้อตกลงระดับการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (Service Level Agreement)
TATIC	ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (Tourism Authority of Thailand Intelligence Center)
TQM	การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management)
WTO	องค์การการค้าโลก (World Trade Organization)

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ท่าอากาศยานถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของระบบการขนส่งทางอากาศสำหรับผู้โดยสารและสินค้าทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน เปรียบเสมือนประตูทางเข้าออกจากรัฐหรือเมืองหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ซึ่งมีผลต่อการสร้างความประทับใจในการเดินทางผ่านการบินให้บริการของท่าอากาศยาน นอกจากนี้ยังสามารถแสดงให้เห็นถึงระดับการพัฒนาด้านการขนส่งทางอากาศของประเทศและเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ สามารถสร้างรายได้จำนวนมหาศาลและเชื่อมโยงกิจกรรมของธุรกิจที่มีความสัมพันธ์กับการขนส่งทางอากาศ กิจกรรมทางตรงของธุรกิจที่เกิดขึ้น ได้แก่ ธุรกิจสายการบิน (Airline) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมภาคพื้น (Ground-based infrastructure) ทั้งการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารในท่าอากาศยาน เช่น การบริการด้านกระเป๋าและสัมภาระ ธุรกิจการให้บริการอาหารบนเครื่องบิน และ กิจกรรมทางอ้อม เช่น การท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจบริการการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร การส่งออกสินค้าและการลงทุนจากต่างประเทศ (จิตพงษ์ อัยสานนท์, www, 2560) จาก Growing Horizons Global Market Forecast 2017-2036 ของบริษัท แอร์บัส จำกัด พบว่าในปี ค.ศ. 2036 ประมาณ 62 เปอร์เซ็นต์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ หรือ 1.5 พันล้านคน เลือกใช้การเดินทางทางอากาศ และภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีอัตราการขยายตัวของการขนส่งทางอากาศมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับภูมิภาคอื่นของโลก โดยมีส่วนแบ่ง 38 เปอร์เซ็นต์ของปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (RPKs) (Airbus, www, 2017) สอดคล้องกับ สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association; IATA) ที่คาดการณ์ว่าประเทศไทยจะมีปริมาณผู้โดยสารติดอันดับ 1 ใน 10 ของตลาดทางการบินในภูมิภาคนี้ ขณะที่ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (Tourism Authority of Thailand Intelligence Center; TATIC) ระบุว่า ปี พ.ศ. 2560 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยมีประมาณ 35 ล้านคน สร้างรายได้ประมาณ 1.8 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2559 ร้อยละ 11.7 ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น เพราะต้นทุนการเดินทางทางอากาศยานที่ต่ำลง รวมถึงการแข่งขันทางด้านราคาของสายการบินต้นทุนต่ำพาสานกับค่านิยม

ของการท่องเที่ยวแบบการเดินทางด้วยตัวเอง (Free and Independent Traveler; FIT) ส่งผลให้การโดยสารด้วยอากาศยานแบบราคาประหยัดเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ (ไลฟ์สไตล์, www, 2561)

การวางแผนพัฒนาท่าอากาศยานของประเทศไทยเพื่อรองรับการเติบโตทางการคมนาคมขนส่งทางอากาศและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคตดังกล่าว จึงดำเนินไปภายใต้แผนพัฒนาการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย ระยะ 15 ปี (พ.ศ. 2562-2576) มีแนวทางการพัฒนาครอบคลุมธุรกิจการบินใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาระบบท่าอากาศยานและโครงสร้างพื้นฐานเชื่อมโยง 2) ด้านการพัฒนาธุรกิจสายการบิน และ ธุรกิจสนับสนุน 3) ด้านการพัฒนาบริการการเดินทางอากาศ 4) ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีการกำกับดูแล และ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และ 5) ด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการบิน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ในยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน และ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ในยุทธศาสตร์ที่ 7 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ ดังนั้น สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ได้จัดทำแผนแม่บทการจัดตั้งสนามบินพาณิชย์ของประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีแนวทางในการพัฒนาท่าอากาศยานที่มีอยู่ในปัจจุบันและก่อสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่เพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นในอนาคต โดยแบ่งกลุ่มท่าอากาศยานในประเทศไทยออกเป็น 4 กลุ่มเพื่อกำหนดบทบาทและแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

กลุ่มที่ 1: ท่าอากาศยานศูนย์กลางหลัก (Primary hub airports) หมายถึง ท่าอากาศยานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เมืองขนาดใหญ่มาก มีเที่ยวบินทั้งภายในและเที่ยวบินระยะไกล ปานกลาง และระยะไกลระหว่างประเทศ เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานศูนย์กลางหลักในต่างประเทศ (connecting flight) และมีจำนวนผู้โดยสารมากกว่า 25 ล้านคนต่อปี ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง

กลุ่มที่ 2: ท่าอากาศยานศูนย์กลางรอง (Secondary hub airports) หมายถึง ท่าอากาศยานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เมืองขนาดใหญ่ ให้บริการเที่ยวบินแบบจุดต่อจุด (point to point) เที่ยวบินทั้งภายในและระยะไกล ปานกลาง และระยะไกลระหว่างประเทศ แต่ต่ำกว่าท่าอากาศยานศูนย์กลางหลัก มีจำนวนผู้โดยสารระหว่าง 5-25 ล้านคนต่อปี ได้แก่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และ ท่าอากาศยานภูเก็ต

กลุ่มที่ 3: ท่าอากาศยานระดับภาค (Regional airports) หมายถึง ท่าอากาศยานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เมืองขนาดใหญ่ที่ตอบสนองความต้องการในการเดินทางทางอากาศของประชาชนในจังหวัดและภาคนั้น ให้บริการเที่ยวบินภายในเป็นหลัก อาจมีเที่ยวบินระยะไกลและระยะปานกลางระหว่างประเทศบ้าง มีจำนวนผู้โดยสารระหว่าง 1-5 ล้านคนต่อปี ได้แก่ ท่าอากาศยานกระบี่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ท่าอากาศยานสมุย ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช

ท่าอากาศยานอุดรธานี ท่าอากาศยานขอนแก่น ท่าอากาศยานอุบลราชธานี และ ท่าอากาศยาน เชียงราย

กลุ่มที่ 4: ท่าอากาศยานระดับจังหวัด (Local airports) หมายถึง ท่าอากาศยานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดเพื่อตอบสนองความต้องการในการเดินทางทางอากาศของประชากรในจังหวัดหนึ่งหรือพื้นที่หนึ่ง ให้บริการเที่ยวบินภายในเป็นหลัก มีจำนวนผู้โดยสารน้อยกว่า 1 ล้านคนต่อปี ได้แก่ ท่าอากาศยานตรัง ท่าอากาศยานพิษณุโลก ท่าอากาศยานสกลนคร ท่าอากาศยานน่านนคร ท่าอากาศยานนครพนม ท่าอากาศยานร้อยเอ็ด ท่าอากาศยานลำปาง ท่าอากาศยานเลย ท่าอากาศยานนราธิวาส ท่าอากาศยานแม่สอด ท่าอากาศยานอุตะเถา ท่าอากาศยานบุรีรัมย์ ท่าอากาศยานชุมพร ท่าอากาศยานระนอง ท่าอากาศยานตราด ท่าอากาศยานสุโขทัย ท่าอากาศยานแพร่ ท่าอากาศยานแม่ฮ่องสอน ท่าอากาศยานหัวหิน ท่าอากาศยานปาย ท่าอากาศยานแพร่ ท่าอากาศยานเพชรบูรณ์ ท่าอากาศยานนครราชสีมา ท่าอากาศยานตาก และ ท่าอากาศยานแม่สะเรียง

ท่าอากาศยานภายในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของภาครัฐ ใช้สำหรับรองรับการขนส่งทางอากาศภายในประเทศ มีจำนวน 28 แห่ง และอีก 1 แห่ง คือ ท่าอากาศยานเบตง อยู่ระหว่างการก่อสร้าง บริหารงานโดยกรมท่าอากาศยาน มีแนวทางการดำเนินงานและพัฒนาภายใต้แผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยานภูมิภาคทั้งทางด้าน โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ท่าอากาศยานได้อย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพในการรองรับผู้โดยสารและสินค้า นอกจากนี้ กรมท่าอากาศยานได้วางแนวทางให้ท่าอากาศยานของภาคใต้ ได้แก่ ท่าอากาศยานตรัง ท่าอากาศยานกระบี่ ท่าอากาศยานระนอง ท่าอากาศยานชุมพร และ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี รองรับนักท่องเที่ยวจากประเทศบังคลาเทศ อินเดียและศรีลังกา ซึ่งอยู่ในกลุ่มประเทศ BIMSTEC (Bay of Bengal Initiative for Multi-Sectoral Technical and Economic Cooperation) ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีศักยภาพการใช้จ่ายสูงและมีตัวเลขจีดีพีในกลุ่มประเทศดังกล่าวเติบโตอย่างต่อเนื่องที่จะบินเข้ามาจากเส้นทางมหาสมุทรอินเดียและทะเลอันดามันควบคู่ไปกับการสนับสนุนเส้นทางการท่องเที่ยวตามแนวชายฝั่งตะวันตกหรือโครงการไทยแลนด์รีเวียรา (แนวหน้า, www, 2561) อีกทั้ง จากข้อมูลการรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ปี พ.ศ. 2558 สัดส่วนรายได้จากภาคโรงแรมและร้านอาหารของภาคใต้อยู่ในลำดับที่สองรองจากกรุงเทพและปริมณฑล เมื่อจำแนกรายได้แต่ละจังหวัด พบว่า รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดภูเก็ต 49 เปอร์เซ็นต์ และ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 25 เปอร์เซ็นต์ ปี พ.ศ. 2559 พบว่า สัดส่วนของนักท่องเที่ยวกลุ่มที่เดินทางด้วยตัวเองมี 64 เปอร์เซ็นต์ เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2556 ที่ 9 เปอร์เซ็นต์ การเดินทางมายังภาคใต้ส่วนใหญ่ใช้บริการสายการบิน และมีการกระจุกตัวอยู่ในจังหวัดฝั่งอันดามัน 70 เปอร์เซ็นต์ จังหวัดฝั่งอ่าวไทย 15 เปอร์เซ็นต์ และ จังหวัดเขตชายแดน 15 เปอร์เซ็นต์ การสนับสนุนแหล่งท่องเที่ยวใหม่

การเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวและการเพิ่มเส้นทางบินตรงจากทั่วโลก ถือเป็นโอกาสในการเพิ่มศักยภาพในการท่องเที่ยวของภาคใต้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, www, 2561) แต่จากสถานการณ์ในปัจจุบัน พบว่า ท่าอากาศยานเขตภาคใต้ ได้แก่ ท่าอากาศยานตรัง ท่าอากาศยานกระบี่ ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช และท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี มีปริมาณผู้โดยสารเดินทางเกินขีดความสามารถในการรองรับของท่าอากาศยาน (โพสต์ทูเดย์, www, 2560) ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาและปรับปรุงท่าอากาศยานดังกล่าวข้างต้น ให้สามารถรองรับการให้บริการได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ถือเป็นโอกาสในการส่งเสริมการพัฒนาระบบคมนาคมเชื่อมโยงกับประเทศในอาเซียนและสนับสนุนการเพิ่มรายได้ให้แก่ท่าอากาศยานของรัฐและประเทศ โดยเฉพาะท่าอากาศยานเขตภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย เพื่อให้เกิดการกระจายนักท่องเที่ยวและการกระจายรายได้อย่างทั่วถึง ทั้งนี้ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีซึ่งเป็นท่าอากาศยานของรัฐเพียงแห่งเดียวในเขตภาคใต้ฝั่งอ่าวไทยที่มีศักยภาพในการรองรับเที่ยวบินตรงจากต่างประเทศและมีสถิติการขนส่งทางอากาศของเที่ยวบินและผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงดังภาพที่ 1.1 ประกอบกับมีลักษณะทางภูมิศาสตร์ของการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงไปยังจังหวัดอื่นทางฝั่งอ่าวไทยอันดามันและภูมิภาคอื่นของประเทศ มีโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมพร้อมทั้ง 4 ระบบ ได้แก่ ทางอากาศ ทางรถไฟ ทางถนน และทางน้ำ อีกทั้ง ความมีชื่อเสียงระดับโลกของทรัพยากรท่องเที่ยวทางทะเล เช่น เกาะสมุย เกาะเต่า เกาะพะงัน และหมู่เกาะอ่างทอง ทรัพยากรท่องเที่ยวทางบกที่เป็นที่นิยมเพิ่มขึ้น เช่น อุทยานแห่งชาติเขาสก เขื่อนรัชชประภา รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, www, 2560) มีความเหมาะสมต่อการพัฒนาและปรับปรุงทั้งทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน ถึงอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย เพื่อขยายขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวและต่อขยายการเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศของภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจวิจัยเรื่องระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี เพื่อนำข้อมูลวิจัยมาปรับใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีให้มีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ปี (พ.ศ.)	เที่ยวบิน						ผู้โดยสาร						สินค้า					
	ระหว่างประเทศ		ภายในประเทศ		อื่น ๆ	รวม	ระหว่างประเทศ		ภายในประเทศ		อื่น ๆ	รวม	ระหว่างประเทศ		ภายในประเทศ		อื่น ๆ	รวม
	แบบ ประจำ	แบบไม่ ประจำ	แบบ ประจำ	แบบไม่ ประจำ			แบบ ประจำ	แบบไม่ ประจำ	แบบ ประจำ	แบบไม่ ประจำ			แบบ ประจำ	แบบไม่ ประจำ	แบบ ประจำ	แบบไม่ ประจำ		
2557	398	305	9,447	343	3,289	13,812	41,433	37,952	1,240,716	1,808	0	1,321,909	868	0	1,571,591	0	0	1,572,459
2558	908	372	11,699	278	3,332	16,589	100,723	51,803	1,703,045	744	5	1,856,320	1,273	0	1,599,989	0	0	1,601,262
2559	1,512	1	12,160	140	2,743	16,556	213,157	0	1,816,160	2,725	174	2,032,216	532	0	1,575,081	157	0	1,575,770
2560	1,587	191	13,566	52	1,101	16,497	223,469	32,436	1,987,442	3,997	0	2,247,344	5,118	0	1,030,056	1,628	0	1,036,802
2561	966	84	12,892	58	1,265	15,265	134,822	12,040	1,953,403	8,024	0	2,108,289	6	0	1,144,278	702	0	1,144,986

หมายเหตุ: อื่น ๆ หมายถึง เที่ยวบิน/ผู้โดยสาร/สินค้า ของการปฏิบัติการบินเฉพาะ ได้แก่ การบินส่วนบุคคล การบินส่วนราชการ การบินทางการทหาร

ภาพที่ 1.1 ข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ปี พ.ศ. 2557-2561

ที่มา กรมท่าอากาศยาน (2561)

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยโดยใช้กระบวนการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงสำรวจ แบ่งขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี เฉพาะพื้นที่เขตนอกการบิน (Landside)

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

- 1) บุคลากรฝ่ายบริหารของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี
- 2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการได้รับบริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี
- 3) ผู้โดยสารของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี จากสถิติผู้ใช้บริการเดือนมกราคม

ถึงเดือนธันวาคม ประจำปี พ.ศ. 2560 จำนวน 2,247,344 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1) ผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่ผู้วิจัยทำการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive random) จากการกำหนดคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key information) ในการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี คือ นายกำแหง สายวิภู ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

2) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการบริเวณเขตนอกการบิน ณ อาคารผู้โดยสาร และอาคารคลังสินค้า ได้แก่

- ผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี คือ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสายการบินไทยสมายล์ รวมจำนวน 4 คน

- บุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้าเข้าและส่งออกของสายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และ

สายการบินไทยสมายล์ ที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 คน

- ผู้โดยสารที่เดินทางโดยเที่ยวบินแบบภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวน 400 คน อ้างอิงตามสูตรการคำนวณการหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ที่มีผลต่อระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี
- 2) นำเสนอการเพิ่มระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการใช้เป็นข้อมูลประกอบแนวทางการพัฒนาระดับการให้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

#### 1.5 คำอธิบายศัพท์

การให้บริการของท่าอากาศยาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานต้องจัดให้มีไว้ตามกฎหมาย ระเบียบ และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการของท่าอากาศยาน ได้แก่

- การให้บริการตรวจรับบัตรโดยสาร
- การให้บริการด้านพิธีการและศุลกากร
- การให้บริการด้านสินค้าและไปรษณียภัณฑ์
- การให้บริการด้านกระเป๋าและสัมภาระผู้โดยสาร
- การให้บริการด้านการตรวจค้นอาวุธและสิ่งผิดกฎหมาย
- การให้บริการด้านอาคารสำนักงานและห้องพักผู้โดยสาร
- การให้บริการร้านค้า ร้านอาหาร เครื่องดื่ม และธนาคาร
- การให้บริการสถานที่จอดรถและระบบการจราจรภายในท่าอากาศยาน

เครื่องให้บริการอัตโนมัติ (Kiosk) หมายถึง อุปกรณ์ที่จัดไว้บริการแก่ผู้ให้บริการ ณ ท่าอากาศยาน ให้สามารถดำเนินขั้นตอน/พิธีการ ที่จำเป็นต่อการเดินทางทางอากาศยานด้วยตนเอง

จุดรับบริการ (Touchpoint) หมายถึง จุดบริการหรือช่องทางที่ผู้ให้บริการจัดไว้เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าไปใช้เพื่อรับรู้หรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ติดต่อสื่อสาร ทำกิจกรรมหรือรับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดขั้นตอนการเข้ารับบริการ



พื้นที่เขตนอกการบิน (Landside) หมายถึง พื้นที่และอาคารภายในท่าอากาศยานที่ไม่ได้อยู่  
ในเขตการบินและไม่มีการควบคุมการเข้าออก

ระดับการให้บริการ (Level of Service; LoS) หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ  
ที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



## บทที่ 2

### ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การศึกษาสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมี รายละเอียดดังนี้

- 1) แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพ
- 2) แนวคิดและทฤษฎีการบริการ
- 3) แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการท่าอากาศยาน
- 4) ข้อมูลพื้นฐานท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี
- 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

##### 2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพ

การแปลความคำศัพท์ตามพจนานุกรม ฉบับราชราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2555 ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถทำให้เกิดผลในการงาน เพื่อให้เข้าใจคำว่าประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายเพิ่มเติมจากนักวิชาการหลายท่านไว้ดังนี้

กัตัญญู หิรัญญสมบุรณ์ (2557, หน้า 129) กล่าวว่า การจัดการประสิทธิภาพ การบริการ ประกอบด้วย การนำเอาวิธีในการจัดการอุปสงค์และอุปทานมาประสานร่วมกันเพื่อ การดำเนินงานที่ดีขึ้น

ชาญชัย อัจฉินสมาจาร (2539, หน้า 2-3) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ผลสัมฤทธิ์ของ ผลผลิตที่ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด เป็นอัตราส่วนของปัจจัยป้อนเข้ากับผลผลิต

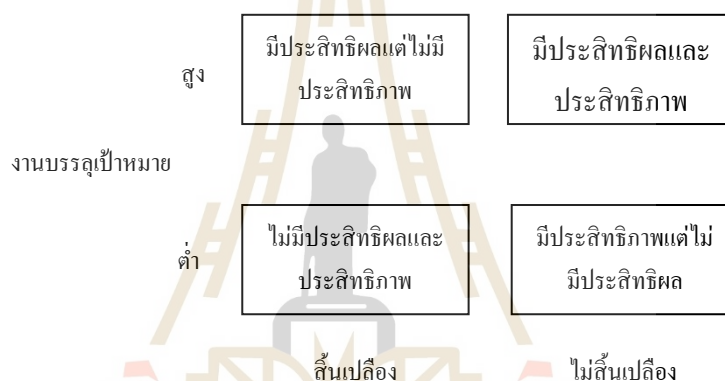
เนตรพัฒนา ยาวีราช (2556, หน้า 4) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพทางการจัดการ หมายถึง การที่ผู้บริหารใช้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ในองค์กรให้บังเกิดผลตาม เป้าหมายที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารในจำนวนน้อยแต่ผลลัพธ์ที่ได้มีมากกว่า ทรัพยากรที่ใช้ไป

ประเวศ มหารัตน์สกุล (2549, หน้า 32) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นการดำเนินงาน ที่ต้องการบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์โดยใช้ทรัพยากรต่อหน่วยต่ำสุด หรือต่ำ

ในเชิงเปรียบเทียบกล่าวคือ เกิดประสิทธิผลแต่ค่าใช้จ่ายต่ำสุดหรือใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับผลที่ได้รับ

พัชสิรี ชมภูคำ (2552, หน้า 7) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า เช่น การที่พนักงานขายในห้างสรรพสินค้าสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเพราะเวลาของพนักงานถือว่าเป็นทรัพยากรขององค์กร การที่พนักงานใช้เวลาน้อยในการให้บริการลูกค้าถือว่าเป็นเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

เสนาะ ดิยาว (2551, หน้า 5-6) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ทำงานโดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำหรือประหยัดค่าใช้จ่าย ในแง่ของการผลิตสินค้า ประสิทธิภาพ คือผลิตสินค้าได้ปริมาณและคุณภาพที่กำหนดโดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำ แสดงดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

ที่มา เสนาะ ดิยาว (2551)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, หน้า 28) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

Kinichi and Williams (2009, หน้า 5) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ มุ่งเน้นที่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุคิบ และทรัพยากรอื่นอย่างคุ้มค่าและเกิดประสิทธิผลด้านราคา

Robbins, Stephen P. and Coulter (วิรัช สงวนวงศ์วาน, ผู้แปล, 2559, หน้า 5) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ วัดจากทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิตที่ได้ การดำเนินงานใดที่สามารถก่อให้เกิดผลผลิตจำนวนมากโดยใช้ทรัพยากรน้อยถือว่าการดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพ หรืออาจหมายถึงการปฏิบัติหรือกระทำกิจกรรมให้ถูกต้องเพื่อให้สูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด

Williams (2012 หน้า 5) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงาน โดยใช้ความพยายาม การลงทุน หรือการเกิดความสูญเปล่าที่น้อยที่สุด แต่ประสิทธิภาพเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะรับประกันได้ว่าจะประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารจำเป็นต้องสนับสนุนให้เกิดประสิทธิผลซึ่งช่วยทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ ตามความหมายของผู้วิจัยหมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการเพื่อให้วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ประสบผลสำเร็จสูงสุด ระดับการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการดีขึ้น ในด้านปริมาณ หรือคุณภาพ เป็นผลจากการพิจารณาวางแผน จัดสรร ควบคุมและดูแลการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเต็มศักยภาพ เพื่อลดหรือขจัดความความสิ้นเปลืองและความสูญเปล่าที่อาจเกิดขึ้นในระบบหรือการปฏิบัติงานนั้น

### 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

Daft (2013) ให้แนวคิดว่า จุดเริ่มต้นของประสิทธิภาพเกิดจาก Frederick Winslow Taylor ผู้เริ่มต้นศึกษาการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ (Scientific management) ที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มผลผลิตในการทำงาน มีหลักการคือ ผู้บริหารมีหน้าที่ต้องพัฒนาขั้นตอนการทำงานที่มีมาตรฐานสำหรับแต่ละงาน คัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถและเหมาะสมกับงาน ฝึกอบรมขั้นตอนการทำงานให้แก่พนักงาน วางแผนการทำงาน รวมทั้งให้ค่าตอบแทนเป็นแรงจูงใจในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิต ซึ่งต่างจากการจัดการตามหลักการบริหาร (Administrative management) ของ Henri Fayol ที่มุ่งเน้นการจัดการองค์กรในภาพรวมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ โดยมองว่า ผู้จัดการและผู้บริหารมีความรับผิดชอบในการประสานกิจกรรมของกลุ่มและส่วนงานในองค์กร หน้าที่การจัดการพื้นฐานสำหรับองค์กร ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) นอกจากนี้ เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสามารถจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่มีความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นในสภาพปัจจุบัน ได้เป็นอย่างดี จึงเกิดแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) ขึ้น โดยถือเป็นองค์กรที่มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้น (พัชสิริ ชมภูภา, 2552)

Lovelock and Wright (อ้างถึงใน อุดุลย์ จาตุรงค์กุล, คลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล, 2546) ให้แนวคิดว่า ประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับการใช้สิ่งที่ป้อนเข้าสู่ระบบในจำนวนน้อย หรือทำให้ได้ผลผลิตมากที่สุดจากสิ่งที่ป้อนเข้าสู่ระบบในระดับที่กำหนดไว้ ทำให้ผลผลิตนั้นเกี่ยวข้องกับทรัพยากรที่ใช้และการกระทำที่ถูกต้อง และเป็นตัวชี้วัดความสามารถขององค์กรในการใช้สิ่งที่ป้อนเข้าสู่ระบบเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผลผลิตในรูปการบริการเป็นผลขั้นสุดท้ายของกระบวนการส่งมอบบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับรู้ แต่มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับฐานะที่ต่างกันของผู้ให้บริการ

ในอุตสาหกรรมเดียวกันและเปลี่ยนแปลงได้ตามรูปแบบของอุตสาหกรรม สอดคล้องกับ Peter Drucker ที่กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพคือการทำอย่างถูกต้อง ส่วนประสิทธิผลคือการทำสิ่งที่ถูกต้อง “Efficiency is doing things right. Effectiveness is doing the right things” (บุญเลิศ อรุณ พิบูลย์, www, 2014)

อัครเดช วานิชชินชัย (2555) ให้แนวคิดว่าการจะให้ได้อินพุตหรือบริการ (Output) ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องการการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในองค์กร (Input) เช่น แรงงาน (Man) เครื่องจักร (Machine) วัตถุดิบ (Material) และวิธีการรวมถึงข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ต้องนำเข้าสู่ระบบ (Process) วิธีการทำงาน (Method) รวมเรียกว่า 4M หรืออาจเพิ่มเติมเป็น 5M หรือ 6M จาก Money และ Management เพื่อให้เกิดการเสริมประสานกัน (Synergy) ในการสร้างและส่งมอบคุณค่าสูงสุด (Value) ให้กับผู้ใช้บริการ

Simon (อ้างถึงใน นัยน์ปพร ยุทธนาวา, 2554, หน้า 19-20) ได้ให้แนวคิดว่าการพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตที่ได้รับออกมา ฉะนั้น ประสิทธิภาพ จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐจะรวมถึงความพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) สามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดย

E = Efficiency	คือ ประสิทธิภาพของงาน
O = Output	คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา
I = Input	คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป
S = Satisfaction	คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

จากสูตรข้างต้น พบว่า ถ้าผลผลิตที่ได้มีปริมาณหรือคุณภาพมากกว่าวัตถุดิบที่ใช้ไป ถือว่าระบบนั้นมีประสิทธิภาพสูง ในทางตรงกันข้าม ถ้าผลผลิตมีปริมาณหรือคุณภาพต่ำกว่าวัตถุดิบที่ใช้ไปถือว่าระบบนั้นมีประสิทธิภาพต่ำเช่นกัน

วันชัย มีชาติ (2551, หน้า 3) กล่าวว่า เมื่อมีการร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ไม่ว่าจะเป็นการทำงานของกลุ่มหรือการดำเนินงานขององค์กรก็ตาม สิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมกันหรือร่วมกัน คือ การบริหารว่าจะจัดการทำงานหรือบริหารอย่างไรให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น ความชัดเจนของนโยบายขององค์กร

ความพอเพียงของทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่ ระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โครงสร้างของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติ รวมตลอดไปถึง ทักษะคิของผู้ที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานขององค์กร สอดคล้องกับ ชีระพล เฟ็งจันทร์ (2552) ที่ให้แนวคิดเรื่องปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร ตามแนวคิด McKinsey's 7S Model ของ Thomas J. Peters and Robert H Waterman Jr. แสดงดังภาพที่ 2.2 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) Strategy หมายถึง กลยุทธ์องค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ช่วยให้องค์กรทราบสถานะปัจจุบันของธุรกิจ เพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานให้บรรลุถึงพันธกิจและเป้าหมายขององค์กร

2) System หมายถึง ระบบการปฏิบัติงาน กิจกรรม ขั้นตอนหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน มีการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจน และกฎระเบียบต้องเอื้ออำนวยต่อผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน

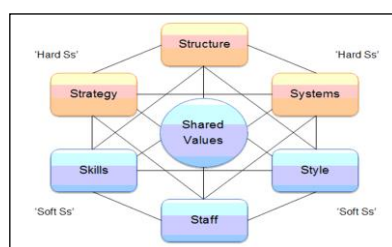
3) Structure หมายถึง โครงสร้างองค์กร มีผลต่อการประสานงานกันของแต่ละหน่วยงานในองค์กร โครงสร้างองค์กรที่ซับซ้อนจะเกิดความล่าช้าในการตัดสินใจแก้ปัญหา ทำให้การให้บริการขาดความมีประสิทธิภาพ

4) Style หมายถึง รูปแบบการบริหารจัดการ นโยบายและกฎระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร

5) Staff หมายถึง บุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานทุกระดับ ดังนั้น การพัฒนา การอบรม การส่งเสริม และการธำรงรักษาบุคลากรมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อเนื้องไปยั้งประสิทธิภาพขององค์กร

6) Skill หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถขององค์กรและบุคลากร

7) Shared values หมายถึง ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม การปลูกฝังให้บุคลากรขององค์กรมีแนวทางความคิดและพฤติกรรมในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี เป็นการสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 2.2 McKinsey's 7S Model

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

### 2.2.1 ความหมายของการบริการ

การบริการขององค์กรเกิดขึ้นได้ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะส่วนงานของภาครัฐทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ เนื่องจากมีการจึรับใช้ประชาชนและเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนเป็นภารกิจสำคัญ จากการศึกษาพบว่านักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

กัตัญญ หิรัญญสมบุรณ์ (2557, หน้า 1) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมการดำเนินการมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้บังเกิดความพึงพอใจด้วยการกระทำซึ่งไร้ตัวตนไม่สามารถจับต้องได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้ใช้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนี้จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2552, หน้า 203) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้ใช้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้ใช้บริการหรือผู้ซื้อ ที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่เมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านี้

พิภพ อุดร (2547, หน้า 9-10) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการนำเสนออัตถประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการ ผ่านกิจกรรมหรือการดำเนินการที่ผู้ใช้บริการมอบให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ หรืออาจเป็นการกระทำที่อำนวยความสะดวกในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วน

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 6-7) กล่าวว่า การบริการในเชิงวิชาการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งประเทืองหรือเอื้ออำนวยทางจิตวิทยา แต่การนิยามความหมายของบริการในเชิงการใช้หรือบริโภค หมายถึง สิ่งที่จับสัมผัสแต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการได้รับการทำขึ้นโดยบริการและจะส่งมอบสู่ผู้ใช้บริการเพื่อใช้บริการนั้น โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

Hawkins and Mothersbaugh (2013, หน้า 20) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมสนับสนุนที่ทำให้สินค้าหรือบริการหลักดีขึ้น

Lovelock and Wright (อ้างถึงใน อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ, 2546) กล่าวว่า การสร้างบริการและส่งมอบให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นการยากที่จะเข้าใจ เพราะสิ่งที่ป้อนเข้าและผลผลิตจากกระบวนการเป็นสิ่งที่ไม่เห็น จึงให้คำนิยามไว้สองความหมาย ดังนี้ นิยามแรก. บริการ

เป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง ถึงแม้ว่ากระบวนการอาจผูกพันกับตัวสินค้าแต่การดำเนินการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้ นิยามที่สอง บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้ใช้บริการ หรือ ผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าประเภทหนึ่งที่เกิดจากกิจกรรมหรือกระบวนการของบุคคล หรือหน่วยงานขององค์กร ซึ่งเรียกว่า ผู้ให้บริการ แต่ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวไม่สามารถจับต้องหรือแสดงความเป็นเจ้าของได้และถูกส่งมอบให้แก่บุคคลหรือองค์กรอื่นเรียกว่า ผู้ใช้บริการ สามารถนำเสนอได้หลายรูปแบบ เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การกระทำของบุคลากรตัวแทนองค์กร การจัดสรรเวลา การจัดตกแต่งสถานที่ ดำเนินไปเพื่อมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและความพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

### 2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากสินค้า โดยลักษณะเหล่านั้นไม่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกธุรกิจบริการ ขึ้นอยู่กับแต่ละประเภทและกิจกรรมขององค์กร มีรายละเอียดดังนี้

1) การบริการไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ดังนั้น การบริการต้องสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ผลของการปฏิบัติการบริการอย่างชัดเจน ด้วยสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น การจัดบริเวณที่ให้บริการให้สวยงาม สะอาด เรียบร้อย การสร้างระบบแถวคอยที่รวดเร็วและสะดวก เป็นต้น

2) การบริการไม่สามารถแบ่งแยกจากการการผลิตได้ (Inseparability) บางกิจกรรมผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการที่ดีต้องมีทักษะทั้งด้านเทคนิคและด้านมนุษยสัมพันธ์ การเลือกเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการนั้น อาจทำให้การใช้นุษย์สัมพันธ์ลดน้อยลงแต่ไม่ควรมีเป้าหมายหลักในการทดแทนคน ควรเป็นไปเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความรวดเร็ว ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และโดนใจผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น (พิภพ อุดร, 2547) ช่วยลดต้นทุนในการแก้ไขข้อผิดพลาดของงาน อย่างไรก็ตาม การใช้เทคโนโลยีควรอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม อีกทั้ง บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถและความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีด้วย เนื่องจากบุคลากรเป็นองค์ประกอบโดยตรงในการให้บริการและเป็นหน่วยสำรองเมื่อมีข้อผิดพลาดจากระบบของเทคโนโลยี

3) การบริการผันแปรตามผู้ให้และผู้ให้บริการ จึงยากต่อการควบคุมความผันแปร เพราะขึ้นอยู่กับใครเป็นผู้ให้บริการ ให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรต้องพิจารณาตั้งแต่การคัดเลือกบุคลากร ซึ่งเป็นกระบวนการแรกและมีความสำคัญใน



การพัฒนาบุคลากรเพื่อการเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ การคัดเลือกที่มีประสิทธิภาพต้องมีการทดสอบความรู้ ความสามารถ รวมทั้ง มีทัศนคติที่ดีและมีใจรักในงานบริการ (Service mind) ซึ่งมีคุณลักษณะ ดังนี้ (ทวิศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2552, หน้า 216-217)

S = Smile (มีรอยยิ้ม)

E = Enthusiasm (มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ)

R = Responsiveness (มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อผู้ใช้บริการ)

V = Value (ให้บริการอย่างมีคุณค่า)

I = Impression (ให้บริการอย่างประทับใจ)

C = Courtesy (ให้บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน)

E = Endurance (มีความอดทน รู้จักเก็บอารมณ์)

M = Make Believe (มีความเชื่อ)

I = Insist (การยอมรับ)

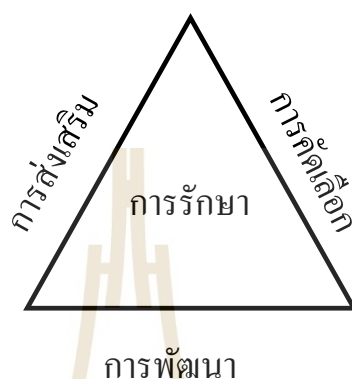
N = Necessitate (การให้ความสำคัญ)

D = Devote (การอุทิศตน)

การอบรมบุคลากรสม่ำเสมอ เป็นการเพิ่มความรู้ ความสามารถให้เหมาะกับลักษณะระดับความรับผิดชอบในงาน พัฒนาวิธีการทำงานใหม่ และเพิ่มประสบการณ์และทักษะความชำนาญต่องานที่ปฏิบัติ นอกจากนี้ การสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ ข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีทำให้การบริการของบุคลากรเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ช่วยให้การตัดสินใจหรือการทำงานโดยรวมทั้งองค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการดังกล่าวข้างต้น แสดงดังภาพที่ 2.3 สามารถช่วยให้องค์กรรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพไว้ อย่งไรก็ตาม การสร้างแรงจูงใจและเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานให้แก่บุคลากร ยังคงถือเป็นการช่วยรักษาไว้ซึ่งระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ดีด้วย วิรัช สงวนวงษ์วาน (2559) ให้แนวคิด ว่า องค์กรที่มีวัฒนธรรมของการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้นั้น ต้องดำเนินการ ดังนี้

- เลือกรับบุคลากร โดยพิจารณาบุคลิกภาพและทัศนคติที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความเป็นมิตร มีความกระตือรือร้น มีความสนใจ มีความอดทน คำนึงถึงผู้อื่น และมีทักษะในการฟัง
- ฝึกอบรมบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งความรู้ในเรื่องสินค้าและวิธีการให้บริการที่ดี
- ให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเป้าหมาย และคุณค่าขององค์กร

- กำหนดกรอบงานให้แก่บุคลากรในการสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ
- ให้อำนาจการตัดสินใจ และดุลยพินิจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน
- ผู้บริหารต้องถ่ายทอดวิสัยทัศน์ Customer-focused ผ่านการตัดสินใจและการปฏิบัติงานของผู้บริหารอย่างชัดเจน



ภาพที่ 2.3 สามเหลี่ยมการพัฒนาศาสนาบุคลากรผู้ใช้บริการ

ที่มา ชลิตดา วาริพินทุรักษ์ (2560)

4) การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา อีกทั้งมีความไม่แน่นอน (Variability) เปลี่ยนแปลงตามฤดูกาล หรือตามช่วงเวลา ดังนั้น เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่า การวางแผนเตรียมทรัพยากรบุคลากรเพิ่มเติมในช่วงที่มีผู้รับบริการมาก จึงเป็นทางเลือกในการบรรเทาความไม่พอใจของผู้ใช้บริการที่อาจเกิดขึ้นได้

5) การให้บริการและการใช้บริการเกิดขึ้นพร้อมกัน หากเกิดข้อผิดพลาดจะปรากฏให้เห็นทันที จึงยากแก่การแก้ไข อีกทั้ง ปัจจัยด้านเวลาเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีข้อจำกัดเรื่องการรอคอยและระยะเวลาที่เต็มใจรอรับบริการนั้น ศรีเพ็ญ ทรัพย์มนต์ชัย (2547, อ้างถึงใน พิภพ อุดร, 2547) ให้แนวคิดว่าการบริหารการรอคอย เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีขั้นตอนที่ทำให้เกิดความรวดเร็วมากที่สุด ระยะเวลาการรอสั้นที่สุด และทำให้การรอคอยผ่านไปโดยไม่น่าเบื่อหน่ายมากที่สุด การออกแบบกระบวนการและเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการให้บริการ รวมทั้ง การจัดสถานที่ในการรอคอยให้มีสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบาย และผ่อนคลาย รวมทั้งการเพิ่มบริการบางอย่างที่อาจเกี่ยวข้องกันและเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีการใช้บริการสูง

สมิต สัจฉกร (2545) ให้แนวคิดว่าการให้บริการสามารถดำเนินการได้หลายวิธี สิ่งสำคัญ คือ การช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการและไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การบริการที่ดีส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยม ประทับใจ พுகถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี มีความระลึกถึง ภัคดี ยินดีมาขอรับบริการ อีกทั้ง มีการบอกกล่าวและแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วย ด้วยเหตุนี้ การรักษาทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการไว้จำเป็นต้องมีมาตรฐานการให้บริการ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการ มาตรฐานการให้บริการที่ดีต้องสามารถตรวจสอบและคงไว้ซึ่งระดับผลการให้บริการที่ดีได้ การขาดมาตรฐานจึงเป็นการยากต่อการควบคุมสิ่งดังกล่าว อีกทั้ง การมีมาตรฐานทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นการประกันให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและเกิดผลงานที่มีคุณภาพ มาตรฐานการให้บริการสามารถกำหนดได้ 3 ลักษณะ คือ

- 1) ลักษณะทางบวก (Positive) เป็นการกำหนดความสมบูรณ์ของการบริการ ตรงตามข้อกำหนดที่ทำให้ผู้ใช้บริการพอใจ ปฏิบัติตามวิธีการที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยอมรับ
- 2) ลักษณะทางลบ (Negative) เป็นการกำหนดข้อผิดพลาดที่ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับได้
- 3) ลักษณะทางศูนย์ (Zero) เป็นการกำหนดให้ผลการบริการมีข้อผิดพลาด หรือ ข้อบกพร่องต้องเป็นศูนย์เท่านั้น โดยทั่วไปการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ มี 3 วิธีการ ดังนี้

วิธีการที่ 1 กำหนดจากการปรับผลการปฏิบัติงานในอดีต (History method) โดยรวบรวมข้อมูลย้อนและหลังนำมาพิจารณาหาค่าเฉลี่ยตามสัดส่วนกับจำนวนผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่เดียวกัน และปรับให้เข้ากับสภาพการณ์ปัจจุบัน

วิธีการที่ 2 เปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น สํารวจและใช้ผลของการให้บริการในหน้าที่เดียวกันกับสถานการณ์ปัจจุบันตามที่คนส่วนใหญ่ปฏิบัติได้

วิธีการที่ 3 ศึกษาจากการปฏิบัติงาน (Work study) โดยใช้หลักวิศวกรรมศาสตร์เช่น ศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน (Time and motion study) การหาเวลามาตรฐาน (Standard time) และ เวลาบันทึกการทำงาน (Time logs)

Lovelock and Wright (อ้างถึงใน อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ, 2546) กล่าวถึงองค์ประกอบทั้ง 8 (8'Ps) ของการบริหารงานบริการแบบผสมผสานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการบริการ ประกอบด้วย

- 1) องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (Product elements) ต้องพิจารณาถึงความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2) สถานที่ เวลา และการสื่อสารผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (Place, Cyberspace and Time) มีความสำคัญในด้านการบริการ เนื่องจากความรวดเร็วและความสะดวกเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง

3) กระบวนการ (Process) ในการสร้างและส่งมอบบริการ ต้องมีการออกแบบและจัดการในเชิงปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการผลิตที่ออกแบบมาไม่ดีมักสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากความล่าช้า มีขั้นตอนมากและมีประสิทธิภาพต่ำ ในขณะที่เดียวกันก็ส่งผลกระทบต่อบุคลากรผู้ให้บริการ (Front line staff)

4) ผลผลิตและคุณภาพ (Productivity) การปรับปรุงผลผลิตและคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็น สามารถช่วยให้การควบคุมต้นทุนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) บุคคล (People) การปฏิบัติระหว่างผู้ใช้บริการและบุคลากรมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการในด้านคุณภาพ เนื่องจากผู้ใช้บริการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพของบริการที่ได้รับจากการประเมินบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการ

6) การส่งเสริมการตลาดและการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ (Promotion) จะประสบผลสำเร็จได้จำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

7) วัตถุที่สามารถมองเห็นได้ (Physical evidence) เป็นองค์ประกอบที่ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ชัดเจนที่สุด แสดงถึงรูปแบบและคุณภาพบริการ จึงมีอิทธิพลต่อความประทับใจและความรู้สึกของผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ในการให้บริการต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ความสะอาด ความเป็นส่วนตัว ความสะดวกและความรวดเร็วของผู้ใช้บริการในการเข้ารับบริการและความสะดวกของบุคลากรผู้ให้บริการ

8) ราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ (Price) เป็นสิ่งที่ต้องตระหนักถึงร่วมกับเรื่องเป็นเวลา

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การจัดการองค์กรธุรกิจบริการ บุคลากรทุกคนคือผู้ใช้บริการภายในขององค์กรและผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการกับองค์กร โดยผู้ใช้บริการภายนอกจะสัมผัสบริการจากองค์กรและสัมผัสกับผู้ใช้บริการภายในที่ถือเป็นตัวแทนองค์กรจากจุดรับบริการ (Touch point) ซึ่งหมายถึง จุด สถานที่ หรือบริเวณที่ผู้ให้บริการทำการส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้บริการ ในขณะที่ทำการส่งมอบบริการหากช่วงเวลาที่สัมผัสบริการ (Moment of truth) ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจจากการใช้บริการจนเกิดความประทับใจ จะเรียกช่วงเวลานั้นว่า Positive moment of truth แต่หากเป็นในทางตรงกันข้าม คือ เกิดความไม่พอใจ จะส่งผลให้เกิดความประทับใจในสิ่งที่ไม่ดี ถือว่าช่วงเวลานั้นได้รับ Negative moment of truth

Lucas (2009) ให้แนวคิดว่า องค์กรที่ประสบผลสำเร็จ คือ องค์กรที่มีผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางและมีคุณลักษณะพื้นฐาน ดังนี้

- ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งภายนอกและภายในองค์กร
- ผู้ใช้บริการต้องเข้าถึงข้อมูล สินค้าและบริการได้ง่าย
- มีกฎระเบียบที่เอื้อให้บุคลากรสามารถตัดสินใจในการให้บริการที่ดีกว่าแก่ผู้ใช้บริการ
- มีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงเวลาในการส่งมอบและคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้ใช้บริการผ่านระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management; CRM)
- มีการบริหารจัดการและระบบในการสนับสนุน และให้รางวัลตามสมควรแก่บุคลากรที่ให้การบริการที่ดี

Haksever, Render, Russell and Murdick (2000) กล่าวว่า บริการเป็นผลผลิตประเภทหนึ่งของระบบการผลิต (Productive system) ที่มีการเพิ่มคุณค่าทางเศรษฐกิจหรือเปลี่ยนปัจจัยการผลิตให้เป็นผลผลิต มุ่งเน้นความจำเป็นหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ปัจจัยหลักและวัตถุประสงค์ในการออกแบบกระบวนการบริการ เน้นให้เกิดการส่งมอบผลประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ และควรคำนึงถึงพันธกิจ ยุทธศาสตร์ สมรรถนะและทรัพยากรขององค์กร รวมถึงปัจจัยด้านอื่น เช่น กฎหมาย ระเบียบราชการ หรือบรรทัดฐานของสังคมและสภาพแวดล้อมร่วมด้วย ซึ่งระบบการส่งมอบการบริการ บุคลากรมีบทบาทสำคัญในการส่งมอบและส่งต่อการประสพผลสำเร็จขององค์กร

Ford et al. (2012, อ้างถึงใน สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2013) ให้แนวคิดศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาลูกค้า (Guestology) ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการองค์กร ทำให้องค์กรเข้าใจและใส่ใจประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (Guest experience) อย่างเป็นระบบ สามารถสร้างรูปแบบการให้บริการและพยากรณ์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้ โดยการพิจารณาจากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการอันเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

- 1) ผลิตภัณฑ์การบริการ (Service product or Service package) เป็นได้ทั้งสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เช่น อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ เช่น การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
- 2) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ (Service setting or Service environment or Servicescapae) ความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อลักษณะทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ บริเวณที่ให้บริการผู้โดยสาร แสงสว่างที่เพียงพอ กลิ่นอันพึงประสงค์ รูปแบบการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสม สอดคล้องกับ พิภพ อุดร (2547) ที่กล่าวว่า การออกแบบ

บรรยากาศของจุดรับบริการให้นำไปสู่ประสบการณ์ที่ประทับใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การออกแบบสภาพแวดล้อมของจุดบริการให้มีความสอดคล้องกับจุดยืนทางการตลาดของธุรกิจ

3) ระบบการส่งมอบบริการ (Service delivery system) ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ส่งมอบการบริการ

### 2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการได้ในสิ่งที่เขาคาดหวัง เมื่อได้มากกว่าที่คาดหวังยังเป็นการบริการที่มีคุณภาพดีเยี่ยม แต่ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังจะถือว่าการบริการนั้นด้อยคุณภาพ (กัตัญญู หิรัญญูสมบุรณ์, 2557, หน้า 44) นอกจากนี้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพส่งผลต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ :ซึ่งส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันและการสร้างรายได้ โดยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

Berry, Zeithaml and Parasuraman (1985, อ้างถึงใน วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์, 2542, หน้า 17) ให้แนวคิดที่สอดคล้องกับ Lovelock (2002) ที่กล่าวว่า ปัจจัย 10 ประการที่ผู้ใช้บริการมักใช้อ้างอิงในการตัดสินระดับคุณภาพการให้บริการ คือ

- 1) Reliability คือ ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
- 2) Responsiveness คือ การตอบสนองความต้องการหรือความรู้สึทกข์ของผู้ใช้บริการ
- 3) Competence คือ ความสามารถ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องและเหมาะสม
- 4) Access คือ การเข้าถึงง่าย การใช้บริการไม่ยุ่งยาก
- 5) Courtesy คือ ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีในการบริการ
- 6) Communication คือ ความสามารถและความสมบูรณ์ในการสื่อความที่สัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ
- 7) Creditability คือ ความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
- 8) Security คือ ความมั่นคงปลอดภัย สบายใจ ขณะใช้บริการ
- 9) Customer understanding คือ ความเข้าใจอกเข้าใจผู้ใช้บริการ
- 10) Tangibles คือ ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

ฟิลิทธิ พิพัฒน์โกคากุล (2549) ให้แนวคิดว่า การสร้างบริการอย่างมีคุณภาพ มิใช่เป็นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ แต่เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1) ความถูกต้อง คือ งานบริการ นอกจากความถูกต้องตามหลักเหตุผลของบริษัทแล้ว ต้องคำนึงถึงความถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการด้วย
- 2) เวลา มี 2 ลักษณะ คือ เวลาให้บริการ คือ เวลาที่ใช้ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละราย (Service Level Agreement; SLA) และ เวลารอคอย คือ เวลาที่ผู้ใช้บริการใช้ในการรอรับบริการ
- 3) ความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการที่มีมาตรฐานและรักษาระดับมาตรฐานได้ตลอดเวลา

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2549) ให้แนวคิดว่า กระบวนการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการและการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ต้องทำให้ได้ทั้งกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ ในกระบวนการประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ รวมทั้งอุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย โดยให้ความหมายของคุณภาพบริการ (Service quality) คือ การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวัง และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจจากบริการที่มีคุณภาพ (Quality service) ซึ่งมีลักษณะเฉพาะทางคุณภาพ ได้แก่ ความสะอาด ความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของคุณภาพที่จะได้รับและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

ภาวิณี ทองแย้ม (2560) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ สามารถรับรู้ได้จากการทำให้คุณภาพการบริการประสบความสำเร็จจนเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ สิ่งสำคัญคือการมีรูปแบบที่มีประสิทธิภาพของคุณภาพการบริการ โดยนิยมใช้หลักการเดียวกันแต่ต่างกันที่การนำไปประยุกต์ใช้ในแต่ละองค์กร ส่งผลให้กระบวนการหรือระบบงานมีความแตกต่างกัน เพื่อให้ลักษณะเฉพาะของกระบวนการนั้นนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ปัจจัยสำคัญสองประการที่ต้องตระหนักถึงเพื่อพิจารณาปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอก คือ การเพิ่มผลผลิตและคุณภาพ สิ่งสำคัญของรูปแบบเพื่อการบริการที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุดต้องเกิดจากผู้ให้บริการภายในหรือบุคลากรในองค์กรทุกคนตระหนักถึงคุณภาพการบริการและหน้าที่ของแต่ละบุคคล

พัชสิริ ชมภูคำ (2552) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management; TQM) เน้นการดูแลด้านการควบคุมคุณภาพ การรับประกันคุณภาพ และการจัดการคุณภาพในภาพรวม ซึ่งผู้บริหารระดับสูงควรเป็นผู้นำและควรมีการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสร้าง ความพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ มีหลักการสำคัญ 4 ข้อ คือ 1) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 2) การให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม 3) การรับฟังและเรียนรู้จากบุคลากรและผู้ใช้บริการ และ 4) การใช้มาตรฐานที่ถูกต้องในการระบุและจัดการกับปัญหา

ที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับ กุณชาติ รื่นรมย์ และคณะ (2548) ที่ให้แนวคิดว่า ความพยายามในการผลิตสินค้าหรือบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ สามารถทำได้โดยใช้หลักการ TQM องค์กรที่มีเป้าหมายในการใช้ระบบบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ จะมุ่งเน้นเรื่องการตอบสนองให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด เรียกองค์กรนั้นว่า Customer-driven company องค์กรที่มีลักษณะเช่นนี้จะให้ความสำคัญกับการมีข้อมูลผู้ใช้บริการ การทำวิจัยกับผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ และที่สำคัญคือ เพื่อแสวงหากลยุทธ์ที่เหมาะสมที่สุดในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

#### 2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

การให้ความหมายของ พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior defined) มีหลากหลายและคล้ายคลึงกัน ดังนี้

Engle, Jame., Roger, Miniard and Paul (1990) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งการบริโภคและการจับจ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและบริการ รวมทั้ง กระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าว

Schiffman, Leon and Lazar (1991) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกในการแสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ การประเมินและการจับจ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและบริการที่เขาคาดหวังว่าจะทำให้ความต้องการได้รับความพอใจ

ศศิธร บุญชุม (2557) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลที่แสดงออกมาในการแสวงหาซื้อสินค้าและบริการ ที่คาดหวังว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของตนเองภายใต้กระบวนการตัดสินใจที่มีมาก่อนการซื้อ

ชัยณรงค์ ทราชคำ (2552) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้ หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจที่มีมาอยู่ก่อนแล้ว และเป็นสิ่งที่มีส่วนในการกำหนดให้เกิดการกระทำดังกล่าว สอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior theory) อันเป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์โดยมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นที่ผ่านเข้ามาทางความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคเปรียบเสมือนกล่องดำ (Buyer's black box) ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ โดยจุดเริ่มต้นเกิดจากการมีสิ่งมากระตุ้นทำให้เกิดความต้องการก่อนแล้วทำให้เกิดการตอบสนอง (Buyer's purchase decision)

ทั้งนี้ เพื่อให้การศึกษาแนวคิดด้านพฤติกรรมผู้บริโภค (The concept of consumer behavior) มีความเป็นชัดเจนขึ้น จึงมีผู้พยายามเสนอแนวคิด (Concept) หรือแบบจำลอง (Model) ขึ้นหลายรูปแบบ เสนอตามลำดับดังต่อไปนี้



Philip Kotler เป็นผู้ที่มีชื่อเสียงทางด้านการศึกษาการตลาดในยุคปัจจุบัน ได้สร้างแบบจำลอง การศึกษาด้านพฤติกรรมผู้บริโภค คือ แบบจำลองของคอตเลอร์และอาร์มสตรอง (Model of consumer behavior by Kotler and Armstrong) แบ่งการพิจารณาออกเป็น สิ่งกระตุ้นทางการตลาด และสิ่งกระตุ้นอื่น (Marketing and other stimuli) สิ่งกระตุ้นทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยที่เรียกว่า ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing mix) ประกอบด้วย ตัวผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การวางจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการจำหน่าย (Promotion) ส่วนปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ปัจจัย ด้านเศรษฐกิจ (Economic) เทคโนโลยี (Technological) การเมือง (Political) และวัฒนธรรม (Cultural) กล่องดำของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ประกอบด้วยลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer characteristics) และกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer decision process) การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer responses) ไม่ว่าด้านการเลือกผลิตภัณฑ์ การเลือกตราสินค้า การเลือกผู้จัดจำหน่าย เวลาที่ซื้อและจำนวนที่ซื้อ (สุดาพร กุณฑลบุตร, 2552)

นอกจากนี้ Kotler and Armstrong (2002) ได้ให้แนวคิดเพิ่มเติมว่า พฤติกรรมของ มนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจหรือมีแรงผลักดันเป็นความต้องการที่กดดันมากพอในการจูงใจให้ บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ดังนี้

#### 1) ด้านบุคลากรและการต้อนรับ มีองค์ประกอบ ดังนี้

- มีความรู้และรู้รอบในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริหาร โครงสร้างของ องค์กรนโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการเปลี่ยนแปลงภายใน องค์กร โดยเฉพาะงานในหน้าที่ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ เทคโนโลยีใหม่ที่ก้าวหน้า ต้องรู้จักนำ ความรู้หรือประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

- มีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจในตนเอง และมีความคล่องตัว แสดงถึง ความกระตือรือร้น สุขภาพ จริ่งใจ คุณเป็นธรรมชาติ การแต่งกายเรียบร้อย สะอาดสวยงามเหมาะสม กับกาลเทศะ สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้บุคลิกของผู้ให้บริการน่าชวนมอง น่านิยมนับถือ น่าเชื่อถือ และ น่าประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ

- มีร่างกายแข็งแรง ท่าทางคล่องแคล่ว ซึ่งสุขภาพอนามัยเป็นส่วนประกอบ สำคัญ ผู้ที่มีร่างกายอ่อนแอ มีโรคภัยมาเบียดเบียนอยู่เสมอ ย่อมเป็นอุปสรรคในการทำงาน และ การพัฒนาตนเอง ฉะนั้น การระวังรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอจะมีผลทำให้จิตใจ สมอง สติปัญญาสุขภาพจิตดีเป็นปกติ ส่งผลให้การทำงานติดต่อกับผู้อื่นย่อมเป็นไปอย่างราบรื่น

- มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี ชอบให้บริการผู้อื่น ยึดถือบุคคล อื่นหรือผู้มาติดต่อถูกเสมอ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและอย่างตั้งใจ

- ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต มีใจเมตตา กรุณา เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นมีปัญหาทุกข์ร้อน สามารถรับฟังปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจ

- เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ การพบปะหรือ ประจันหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มาติดต่อ ย่อมมีโอกาสหรือแนวโน้มนั้นที่จะปะทะคารมกันได้ ความมีปฏิภาณไหวพริบดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ จะช่วยหลบหลีกมิให้อีกรอบนั้น เกิดขึ้นได้ ประการสำคัญความมีปฏิภาณไหวพริบจะช่วยเสริมบุคลิกภาพ การประนีประนอม และความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี

2) ด้านสถานที่ประกอบการ ลักษณะของสถานที่ที่ให้บริการที่ดี ควรเป็นดังนี้

- ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัดในการเดินทาง
- สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่
- การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้บริการในขณะรอรับ

บริการ

- สถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบจนเกินไป

3) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ผู้ใช้บริการจะรู้สึกประทับใจเมื่อ

- มีบุคลากรที่คอยให้ความสะดวกกับผู้ใช้บริการเพียงพอ
- มีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้บริการกับผู้ใช้บริการ
- การให้คำแนะนำและชี้แจงผลประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการควรจะได้รับ
- การให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้บริการไม่เข้าใจในบริการ

4) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ควรมีลักษณะ ดังนี้

- มีความทันสมัยต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และประโยชน์ของข้อมูล ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

- การให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน
- การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการรวมถึงรูปแบบการทำเสนอ

ข้อมูลที่ง่ายไม่คลุมเครือเข้าใจต่อการฟัง

5) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการบริการที่ดี ควรมีลักษณะดังนี้

- ความรวดเร็วของการให้บริการในแต่ละครั้ง แต่ละเรื่อง
- การลดขั้นตอนหรือการอนุโลมให้ผู้ใช้บริการในบางกรณี เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ง่ายและไม่เสียเวลา

- การดำเนินการให้บริการในแต่ละด้านที่ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเสียโอกาส หรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ

ดังนั้นการบริการที่มีคุณค่าในสายตาของผู้ใช้บริการและสามารถสร้างความพึงพอใจได้ต้องมีความแตกต่างทางการแข่งขัน อันประกอบด้วย 1) ความแตกต่างผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) 2) ความแตกต่างด้านบริการ (Services differentiation) 3) ความแตกต่างด้านบุคลากร (Personal differentiation) และ 4) ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ (Image differentiation)

ความแตกต่างทั้งสี่ด้านข้างต้น เป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับผู้ใช้บริการ (Customer added value) และก่อให้เกิดคุณค่าทางผลิตภัณฑ์ทั้ง 4 ด้านเช่นกัน คือ คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (Product value) คุณค่าด้านบริการ (Service value) คุณค่าด้านบุคลากร (Personal value) และคุณค่าด้านภาพลักษณ์ (Image value) คุณค่าทั้ง 4 ประการ รวมเรียกว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของผู้ใช้บริการ (Total customer value) เป็นการรับรู้ในรูปของตัวเงินทางด้านเศรษฐกิจหน้าที่และผลประโยชน์ทางด้านจิตวิทยาที่ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับจากตลาดหรือเป็นผลรวมของผลประโยชน์หรืออรรถประโยชน์ (Utility) จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่ง

Maslow (1943) อธิบายว่า ทำไมคนถึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งถึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเอง แต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้นเพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของ Maslow จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ ดังนี้

- 1) ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
- 3) ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน
- 4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม
- 5) ความต้องการให้ตนเองประสบความสำเร็จ (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการก่อนหน้าได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะมีผลลดและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป

ทฤษฎีแรงจูงใจของ S.M. Freud แบ่งจิตมนุษย์เป็น 3 ระดับ คือ ระดับจิตสำนึกเป็นระดับที่ผู้แสดงพฤติกรรมทราบและรู้ตัว ส่วนเนื้อหาของระดับจิตก่อนสำนึกเป็นสิ่งที่จะดึงขึ้นมาอยู่

ในระดับจิตสำนึกได้ง่ายถ้าหากมีความจำเป็นหรือต้องการ ระดับจิตไร้สำนึกเป็นระดับที่อยู่ในส่วนลึกภายในจิตใจ จะดึงขึ้นมาถึงระดับจิตสำนึกได้ยาก แต่สิ่งที่อยู่ในระดับไร้สำนึกมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม فروยด์เป็นคนแรกที่ได้ให้ความคิดเกี่ยวกับแรงผลักดันไร้สำนึก (Unconscious drive) หรือแรงจูงใจไร้สำนึก (Unconscious motivation) ว่าเป็นสาเหตุสำคัญของพฤติกรรมและมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพของมนุษย์

ซริณี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใดก็ตามเพื่อให้เกิดความสุขและจะหลีกเลี่ยงที่จะไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

- 1) ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นความพึงพอใจของมนุษย์โดยธรรมชาติจะแสวงหาความสุขส่วนตัวและหลีกเลี่ยงความทุกข์อื่น
- 2) ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นความพอใจที่มนุษย์พยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าความสุขจะเกิดโดยธรรมชาติเสมอไป
- 3) ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) คือ มนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของตนและสังคมที่ใช้ชีวิตอยู่ รวมถึงเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ด้วย

สามารถสรุปได้ว่าพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคโดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้านจากความต้องการภายในและสิ่งกระตุ้นจากภายนอก อีกทั้งทัศนคติต่อการบริโภคมีลักษณะเป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล จึงมีส่วนสำคัญต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองของคอตเลอร์และอาร์มสตรอง สามารถใช้ประกอบการค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นมิติด้านการบริการหรือการจำหน่ายสินค้าได้

### 2.2.5 แนวคิดและทฤษฎีการออกแบบบริการ

Birgit Mager (อ้างถึงใน คู่มือการออกแบบบริการ 2557, หน้า 14) ให้แนวคิดว่าการออกแบบบริการ คือ การนำวิธีคิดและวิธีปฏิบัติในกระบวนการออกแบบมาช่วยพัฒนารูปแบบงานบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถสร้างประโยชน์ได้สูงสุด ใช้งานได้สะดวกที่สุด และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้ได้มากที่สุด สิ่งสำคัญคือ สามารถสร้างผลตอบแทนคืนสู่องค์กรได้ทั้งในเชิงรูปธรรมและนามธรรม

Su (2014) อธิบายว่า การออกแบบบริการ มีจุดประสงค์เพื่อการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการนั้น การออกแบบควรให้ผู้ใช้บริการและประสบการณ์ของบุคคลเหล่านั้นเป็นแนวทางในการออกแบบบริการ โดยมี

จุดรับบริการเป็นจุดแลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ จุดรับบริการระหว่างคนกับคน จุดรับบริการระหว่างคนกับผลิตภัณฑ์และจุดรับบริการระหว่างคนกับเทคโนโลยี

ศรีเพ็ญ ททรัพย์มันชัย (2547, อ้างถึงใน พิภพ อุตร, 2547) ให้แนวคิดว่าการออกแบบส่วนให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพ ต้องคำนึงถึงบุคลากรและผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยเริ่มจากการกำหนดแนวคิดในการให้บริการ (Service concept) เช่น ลักษณะทั่วไปของบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ ปริมาณและความต้องการในบริการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์ทางการแข่งขัน หลังจากนั้นแนวคิดในการให้บริการจะถูกเปลี่ยนให้อยู่ในรูปของโปรแกรมการให้บริการที่ต้องออกแบบทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการทางตรงและทางอ้อมที่จะนำเสนอให้ตรงใจแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นเป้าหมายให้มากที่สุด เป้าหมายในการออกแบบส่วนให้บริการแก่ผู้ใช้บริการคือ

1) มุ่งเน้นให้เกิดการเคลื่อนย้ายหรือการเคลื่อนไหวของคน ทั้งผู้ใช้บริการและบุคลากร เอกสาร และสินค้าในกระบวนการรับบริการต่ำสุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการสูงสุด โดยพิจารณาให้ระยะทางในการเคลื่อนย้ายต่ำสุด ซึ่งมีผลให้เวลาในการบริการมีค่าน้อยที่สุด

2) สถานที่ให้บริการมีเป้าหมายหลัก คือ การใช้พื้นที่ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด หมายถึง การใช้พื้นที่อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพเพียงพอในการให้บริการ

3) เป้าหมายในการวางผังภายในสำหรับบุคลากร ต้องสร้างความสะดวกสบายในการทำงานให้สามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว สามารถเข้าถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ได้อย่างสะดวกและมีจำนวนเพียงพอในการทำงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ต้องเอื้อประโยชน์ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ ทำให้บุคลากรไม่เกิดความเครียดในการให้บริการ และมีบรรยากาศที่เสริมสร้างความพอใจในการทำงาน ด้านการวางแผนสำหรับผู้ใช้บริการต้องคำนึงถึงความพอใจและความสะดวกสบายในระหว่างการรับบริการสูงสุด การจัดเนื้อที่ภายในสถานที่ให้บริการมุ่งเน้นด้านความปลอดภัย ความสะอาด ความเป็นส่วนตัว ความสะดวกสบาย และความรวดเร็วในระหว่างใช้บริการ

ด้วยเหตุนี้ ปัจจัยสำคัญในการออกแบบส่วนให้บริการ จึงประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ให้บริการ มีองค์ประกอบดังนี้
  - ลักษณะของอาคารภายนอก เป็นจุดที่ผู้ใช้บริการประเมินลักษณะการให้บริการเป็นจุดแรก ประเด็นหลักที่ต้องคำนึงถึง คือ พื้นที่ของสถานที่ให้บริการ โดยพิจารณาถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่ทำการประเมินไว้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ร่วมกับผลเชิงจิตวิทยาที่มีต่อผู้ใช้บริการ เช่น ร้านซูปเปอร์สโตร์ที่มีลักษณะอาคารที่ไม่สูง แต่ต้องมีสถานที่

จอตลอดเป็นจำนวนมาก และทางเข้าออกหลายทางเพื่อความสะดวก กิจการธนาคารต้องออกแบบอาคารให้สะท้อนถึงความมั่นคงและทันสมัย เป็นต้น

- การตกแต่งภายในสถานที่ให้บริการ ต้องพิจารณา 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนหน้า (Front office) ซึ่งเป็นสถานที่ที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการ จึงต้องสะท้อนภาพของแนวคิดในการให้บริการได้อย่างเด่นชัด รวมถึงความสะดวกของผู้ใช้บริการและบุคลากรในการให้บริการ ส่วนหลัง (Back office) ซึ่งเป็นส่วนที่ผู้ใช้บริการมองไม่เห็น เป็นพื้นที่ส่วนของบุคลากรผู้ทำการให้บริการ จึงเน้นให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นหลัก

- อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สำหรับลูกค้าต้องคำนึงถึงลักษณะการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน และสะดวก ต้องสนับสนุนให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ การออกแบบจัดวางอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต้องจัดวางให้เหมาะสม ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย และมีปริมาณเพียงพอต่อบุคลากรและผู้ใช้บริการ เช่น การจัดวางเก้าอี้สำหรับผู้ใช้บริการธนาคาร ต้องมีปริมาณมากพอเข้าออกจากที่นั่งได้โดยง่าย และลักษณะเก้าอี้ต้องเหมาะสม คือ นั่งสบายและควรมีพนักพิง

- สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ให้บริการ ต้องครอบคลุมถึงการจัดแสงไฟ โทนสี การแต่งกลิ่น เสียงเพลงที่ใช้เปิดภายในสถานบริการด้วย

2) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่ดีต้องไม่ทำให้กระบวนการให้บริการของบุคลากรติดขัด แต่ต้องสนับสนุนให้การเคลื่อนไหวของบริการเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ทั้งนี้ ต้องพิจารณาด้วยว่าผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการมากน้อยเพียงใด และมีการเคลื่อนไหวอย่างไรในสถานที่ให้บริการนั้น เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายสามารถปฏิบัติการในระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้

- ขั้นตอนการทำงานของบุคลากรและการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ
- ลำดับการให้บริการ โดยเฉพาะช่วงเวลาที่การบริการมีความต้องการมากกว่าการให้บริการ

- ความสามารถในการให้บริการมีส่วนทำให้เกิดการรอคอยในระบบบริการ องค์การควรออกแบบสถานที่ในการรอคอยให้กับผู้ใช้บริการด้วย การจัดแถวคอยที่ดี นอกจากการจัดสถานที่ในการรอคอยให้มีสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบายและผ่อนคลายแล้ว การจัดการการรอคอยให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอาจมีวิธีการจัดการ โดยเพิ่มการให้บริการบางอย่างที่อาจเกี่ยวข้องและเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการในขณะที่รอคอยได้

- การเลือกใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เนื่องจากมีผลกระทบต่อกระบวนการให้บริการ

- การเลือกใช้อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการเป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับกระบวนการให้บริการและมีผลต่อการออกแบบส่วนให้บริการ เพราะขนาดของอุปกรณ์และเครื่องมือมีผลต่อพื้นที่ที่ต้องใช้และตำแหน่งที่จะจัดวางให้บุคลากรหรือผู้ใช้บริการ ใช้ในกระบวนการบริการ

3) ปัจจัยด้านบุคลากรในกระบวนการให้บริการ หมายถึง บุคลากรและผู้ใช้บริการ ในกิจการที่ออกแบบให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการให้บริการเพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการของกิจการนั้น สิ่งที่ต้องตระหนัก คือ องค์กรไม่สามารถฝึกผู้ใช้บริการให้มีความเชี่ยวชาญในกระบวนการให้บริการหรือขั้นตอนการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ได้อย่างคล่องแคล่ว ในทางปฏิบัติจึงสามารถบริหารจัดการได้โดยการเขียนขั้นตอน ตัวอย่างการดำเนินการในกระบวนการบริการ รวมทั้งระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นไว้ หรือ มีฝ่ายประชาสัมพันธ์เพื่อตอบข้อสงสัยในการปฏิบัติ สำหรับบุคลากร องค์กรสามารถทำการฝึกและอบรมได้เมื่อบุคลากรสามารถสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการได้ ความสามารถในการให้บริการขององค์กรก็จะเป็นไปตามที่วางแผนไว้

การให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการต้องมีการพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณค่าจากรูปแบบเดิมให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามสภาพการณ์และความจำเป็น ระดับการให้บริการจึงถูกกำหนดโดยผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการนั้น ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการอันนำไปสู่ผลประกอบการที่ดีในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ผู้ให้บริการควรต้องมีความรู้ ความเข้าใจในผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น จึงจะถือว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการท่าอากาศยาน

World Trade Organization (WTO) ได้จัดทำเอกสาร MTN.GNS/W/120 ขึ้นเพื่อใช้เป็นพื้นฐานของการเจรจาการค้าบริการ ได้จำแนกประเภทของบริการไว้ 12 สาขา อ้างอิงจากการจำแนกประเภทของ UN Central Product Classification (CPC) โดยด้านการขนส่ง เช่น การขนส่งทางบก ทางเรือ ทางอากาศ และทางท่อ จัดอยู่ในประเภทสาขาของการบริการเช่นกัน (Thailand National Trade Repository, www, 2560) ทั้งนี้ องค์ประกอบพื้นฐานของการขนส่งทางอากาศประกอบด้วย ท่าอากาศยาน ทำอากาศยานและผู้ประจำหน้าที่ โดยอากาศยานและผู้ประจำหน้าที่เป็นความรับผิดชอบของผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินที่จัดหาเพื่อความเหมาะสมและความคุ้มค่าต่อการสร้างรายได้ให้แก่องค์กร ด้านท่าอากาศยานเป็นความรับผิดชอบของรัฐตามหลักนโยบาย

สาธารณะ ซึ่งสวัสดิการหรือบริการสาธารณะของรัฐ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นมีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ,สถาบันพระปกเกล้า, 2560) เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 มาตรา 6 ที่มีเป้าหมายดังต่อไปนี้ (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ, สถาบันพระปกเกล้า, www, 2560)

- 1) เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อ

ความต้องการ

- 7) มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 ฉบับแก้ไขล่าสุด 22 มกราคม พ.ศ. 2559 ให้นิยามศัพท์คำว่า สนามบิน เป็นพื้นที่ที่กำหนดไว้บนพื้นดินหรือน้ำหรือพื้นที่อื่นสำหรับใช้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วนเพื่อการขึ้นลงหรือเคลื่อนไหวของอากาศยาน รวมตลอดถึงอาคาร สิ่งติดตั้งและอุปกรณ์ซึ่งอยู่ภายในสนามบินนั้น จากการศึกษาประเทศไทยเข้าเป็นสมาชิกองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO) โดยตกลงเข้าร่วมเป็นภาคีสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ค.ศ. 1944 (Convention on International Civil Aviation 1944) หรือ อนุสัญญาชิคาโก เมื่อ 4 เมษายน ค.ศ. 1947 ส่งผลให้การปฏิบัติการบินรวมทั้งการบริหารท่าอากาศยานพาณิชย์ในประเทศไทยต้องดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานและข้อแนะนำซึ่งปฏิบัติตามภาคผนวก (Annex) ของอนุสัญญาดังกล่าวอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การบินพลเรือนดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอ ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ภาคผนวกที่ว่าด้วยเรื่องการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานคือ ภาคผนวก 9 เรื่องการอำนวยความสะดวก (Annex 9: Facilitation) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การเดินทางทางอากาศของ



อากาศยานระหว่างประเทศมีความสะดวกและรวดเร็ว ป้องกันความล่าช้าของกระบวนการไหลเวียนของผู้โดยสารและสินค้าจากขั้นตอนและพิธีการที่เกิดขึ้นภายในท่าอากาศยานต้นทางและปลายทาง หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลท่าอากาศยานพลเรือนจึงต้องควบคุมท่าอากาศยานพาณิชย์ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการจัดให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อการเข้าและออกของอากาศยาน ผู้โดยสารและสินค้าอย่างเพียงพอมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือบุคคลทุพพลภาพ มีการควบคุมป้ายสัญลักษณ์ที่ใช้ภายในท่าอากาศยานสอดคล้องตามมาตรฐานของ ICAO Document 9636 (International signs to provide guidance to persons at airports and marine terminals) การแจ้งเรื่องบทลงโทษหากมีการฝ่าฝืนกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ นโยบายในการเข้าออกประเทศ การนำเข้าและส่งออกสิ่งของต้องห้ามหรือสิ่งของที่ถูกจำกัดแก่ผู้เดินทางทางอากาศผ่านป้ายสัญลักษณ์ ใบปลิว วีดีโอ สัญญาณเสียง เว็บไซต์หรือสื่อมีเดียอื่น การจัดติดตั้งระบบแสดงข้อมูลเที่ยวบินที่ถูกต้อง ทันสมัยและเพียงพอ เพื่อประกาศแจ้งเที่ยวบินขาเข้าและขาออก การยกเลิก การล่าช้าและประตูขึ้นเครื่อง การจัดพื้นที่สำหรับร้านค้าปลีกให้อยู่บริเวณที่สะดวกและไม่กีดขวางการไหลเวียนของผู้โดยสาร เช่นเดียวกับ พื้นที่สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวหรือบริษัทท่องเที่ยว เพื่อลดการแออัดภายในอาคารผู้โดยสาร ส่วนของคลังสินค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกควรได้รับการออกแบบให้มีความสะอาด ปลอดภัยมีประสิทธิภาพ มีกระบวนการรักษาความปลอดภัย การจัดพิธีการผ่านสินค้าและการจัดเก็บสินค้าเป็นไปตามกฎ ระเบียบ เป็นต้น (ICAO, www, 2561)

จากเอกสารรายงานประจำปี กรมท่าอากาศยานปี พ.ศ. 2560-2561 (หน้า12) กล่าวว่า ท่าอากาศยาน มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) รับผิดชอบในการบริหาร จัดการ และดูแลกิจการท่าอากาศยานที่รับผิดชอบให้เป็นตามวัตถุประสงค์ และตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ และคำสั่ง ตลอดจนความตกลงและอนุสัญญาที่เกี่ยวข้อง
- 2) ให้บริการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่อากาศยาน ผู้โดยสาร และบุคคลอื่นที่ใช้บริการท่าอากาศยาน รวมทั้งการขนส่งสินค้า สัมภาระ และไปรษณีย์ทางอากาศ
- 3) ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการสนามบินสาธารณะ
- 4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สอดคล้องกับ บัญญัติ จิตตังวัฒนา (2548) ที่กล่าวว่า ท่าอากาศยานมีหน้าที่ ดังนี้

- 1) การให้บริการแก่อากาศยาน ท่าอากาศยานมีหน้าที่จัดให้มีทางขับ ทางวิ่ง และระบบเครื่องช่วยเดินอากาศ เพื่อใช้ในการขึ้นและลงของอากาศยาน รวมถึง เมื่ออากาศยานเข้าจอด ณ ลานจอด ต้องจัดให้มีบริการด้านการขนถ่ายสินค้าและสัมภาระของผู้โดยสาร ขนถ่าย

ผู้โดยสารออกจากอากาศยาน เดิมน้ำมันเชื้อเพลิง ทำความสะอาดและขนถ่ายของเสียบนอากาศยาน การทำความสะอาดแก่อากาศยานในการเข้าจอดและลากจูงออกจากลานจอด

2) การให้บริการแก่ผู้โดยสาร ท่าอากาศยานมีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารขาออก และผู้โดยสารผ่าน (Transit passenger)

3) การให้บริการแก่สินค้า ท่าอากาศยานมีหน้าที่ให้บริการขนถ่ายสินค้าขึ้นและลงจากอากาศยานที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนั้นอย่างสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย

สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน เล่ม 22 (2540) ให้รายละเอียดไว้ว่า ท่าอากาศยาน คือ สถานที่บนพื้นดินหรือบนพื้นน้ำที่ใช้เป็นที่ขึ้นและลงของเครื่องบิน เพื่อรับส่งผู้โดยสาร สัมภาระสินค้า ไปรษณียภัณฑ์ จำแนกตามบทบาทหรือการให้บริการของท่าอากาศยาน ได้ 2 ประเภท คือ ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (International airport) หมายถึง ท่าอากาศยานที่อนุญาตให้เป็นจุดเข้าออกของการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ หรือเป็นท่าอากาศยานสำหรับเครื่องบิน ผู้โดยสาร และสินค้าที่เดินทางเข้าหรือออกระหว่างประเทศ สิ่งสำคัญที่ท่าอากาศยานระหว่างประเทศต้องจัดให้บริการ คือ พิธีการด้านศุลกากร การตรวจคนเข้าเมือง ด้านกักกันโรค และ ด้านกักกันสัตว์ และ ท่าอากาศยานภายในประเทศ (Domestic airport) หมายถึง ท่าอากาศยานที่อนุญาตให้เป็นจุดเข้าออกของการขนส่งทางอากาศภายในประเทศ หรือเป็นท่าอากาศยานที่ใช้เฉพาะอากาศยานสำหรับผู้โดยสารและสินค้าที่เดินทางภายในประเทศเท่านั้น โดยท่าอากาศยาน จะถูกแบ่งออกเป็น 2 เขต ดังนี้

เขตที่หนึ่ง คือ เขตการบิน (Airside) หมายถึง พื้นที่ภายในท่าอากาศยานที่ใช้สำหรับการขึ้น การลง และการขับเคลื่อนของอากาศยาน พื้นที่บริเวณใกล้เคียง รวมถึงอาคารหรือส่วนของอาคารที่ยื่นออกไปสู่พื้นที่นั้น มีการควบคุมการเข้าออก องค์กรประกอบสำคัญในเขตการบิน ได้แก่ ทางวิ่ง (Runway) ทางขับ (Taxiway) ลานจอดอากาศยาน (Apron) สถานีดับเพลิงและกู้ภัย (Fire fighting station) ทางเข้าออกและทางเข้าจากอากาศยาน (Gate) คือ จุดที่ผู้โดยสารออกจากอาคารผู้โดยสารเพื่อไปยังอากาศยานหรือจุดที่ผู้โดยสารเข้าสู่ตัวอาคาร

เขตที่สอง คือ เขตนอกการบิน (Landside) หมายถึง พื้นที่และอาคารภายในท่าอากาศยานที่ไม่ได้อยู่ในเขตการบิน ไม่มีการควบคุมการเข้าออก สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนจากภายนอกท่าอากาศยาน องค์กรประกอบสำคัญของเขตประเภทนี้ ได้แก่

- อาคารผู้โดยสาร เป็นอาคารหลักที่ท่าอากาศยานจัดไว้สำหรับให้ผู้โดยสารขาเข้าและขาออก สำหรับทำพิธีการในการเดินทาง ตลอดจนพักรอก่อนออกเดินทาง แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง เป็นส่วนของพิธีการสำหรับผู้โดยสาร ได้แก่ บริเวณตรวจบัตรผู้โดยสาร บริเวณตรวจค้นร่างกายผู้โดยสาร บริเวณตรวจหนังสือเดินทาง และบริเวณพื้นที่ของฝ้าย

ศุลกากร (สำหรับท่าอากาศยานระหว่างประเทศ) สำหรับส่วนที่สอง เป็นพื้นที่สำหรับการให้บริการแก่ผู้โดยสารให้ได้รับความสะดวกสบายและเพลิดเพลินขณะรอที่อาคารผู้โดยสาร ได้แก่ บริเวณห้องพักผู้โดยสาร และส่วนของพื้นที่เชิงพาณิชย์เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสาร เช่น ร้านขายของที่ระลึก ร้านอาหาร ร้านเสริมสวย ร้ายขายหนังสือ ธนาคาร รถเช่า และรถรับส่ง เป็นต้น

- อาคารคลังสินค้า เป็นสถานที่สำหรับให้สินค้าพักรอก่อนขึ้นอากาศยาน ควรจัดให้มีพื้นที่ที่เพียงพอและมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าที่ทันสมัย เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก รถยกสินค้า ชั้นวางสินค้า รวมถึงถนนภายในท่าอากาศยานและสถานที่จอดรถ

นอกจากการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ท่าอากาศยานยังมีหน้าที่บริหารจัดการให้มีพื้นที่สำหรับการจอดรถและการคมนาคมทางถนนภายในท่าอากาศยาน ให้เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มาติดต่อกับท่าอากาศยาน พร้อมทั้งการติดตั้งป้ายบอกเส้นทางไปยังอาคารที่อยู่ภายในท่าอากาศยานให้ชัดเจน

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยาน ประกอบด้วย 1) บุคลากรของสายการบิน คือ พนักงานที่ให้บริการและดูแลผู้โดยสารที่เดินทางโดยใช้สายการบินของตน 2) เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ คือ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอากาศยาน และกรรมวิธีสำหรับผู้โดยสาร เช่น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ศุลกากร เจ้าหน้าที่ด่านควบคุม 3) ผู้ประกอบการ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจภายในท่าอากาศยาน เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสาร 4) ผู้มาติดต่อรับส่งสินค้า คือ ผู้ที่ต้องการส่งหรือรับสินค้าที่ส่งมาทางอากาศยาน และ 5) ผู้มารับหรือส่งผู้โดยสาร

Graham (2008, quoted in Halpern and Graham, 2013) แบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มทางการค้า (Trade) ประกอบด้วย

- ธุรกิจสายการบิน (Airlines)
- ธุรกิจการบินทั่วไป (General Aviation) ครอบคลุมกิจกรรมด้านการบินเพื่อ

ฝึกอบรม กิจกรรมของตำรวจ การบินขนส่งผู้ป่วย การบินดับเพลิงทางอากาศ การบินเพื่อการสำรวจ การบินตรวจการณ์ การบินพ่นยาฆ่าแมลง การบินเพื่อสันตินาการ เช่น การบินกระโดดร่มทางอากาศ การบินผาดโผน รวมทั้งการใช้เครื่องบินทางอากาศ การบินส่วนบุคคลหรือส่วนบุคคล

- ธุรกิจนำเที่ยว (Travel operators)
- ธุรกิจตัวแทนด้านการท่องเที่ยว (Travel agents)
- ธุรกิจตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกทางอากาศ (Freight forwarder)

กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มผู้โดยสาร ผู้ส่งออกสินค้า เป็นผู้ให้บริการกลุ่มสำคัญของท่าอากาศยาน

กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มบุคคลทั่วไป หมายถึง กลุ่มที่มีการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของท่าอากาศยานบางส่วน แต่ไม่ได้เป็นผู้ใช้บริการของสายการบินโดยตรง ได้แก่ ลูกจ้าง หรือบุคลากรของผู้ประกอบธุรกิจในท่าอากาศยาน/สายการบิน/ผู้ประกอบการให้บริการด้านภาคพื้นภายในท่าอากาศยาน/ผู้ได้รับสัมปทานหรือองค์กรอื่น

กลุ่มที่ 4 คือ กลุ่มองค์กรอื่น รวมถึงองค์กร หรือ บริษัทที่ได้รับสัมปทานจากท่าอากาศยาน เช่น ร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม

เนื่องด้วยท่าอากาศยานเป็นกิจการขนาดใหญ่ มีลักษณะการให้บริการแบบธุรกิจต่อธุรกิจ (business-to-business) ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการหลายกลุ่ม จึงเป็นการยากที่จะระบุความจำเป็น และความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ทั้งหมด ดังนั้น จึงมีการปรับใช้แนวคิดทางการตลาดของ Kotler ในการแบ่งประเภทผลิตภัณฑ์การให้บริการของท่าอากาศยานตามประเภทผู้ใช้บริการหลักของท่าอากาศยาน คือ สายการบินและผู้โดยสาร สามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ 1) ผลิตภัณฑ์หลัก (Core) 2) ผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะทางกายภาพ (Actual or physical) และ 3) ผลิตภัณฑ์เสริม (Augmented elements) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2.1 และ ตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.1 ผลิตภัณฑ์ของท่าอากาศยานที่ให้บริการแก่สายการบิน

Augmented product	เวลาในการให้บริการตามการตกลง (SLA)
	เวลาเปิดทำการ
	เวลาขั้นต่ำในการต่อเครื่อง (Minimum connect time; MCT)
	การให้บริการการสนับสนุนทางการตลาด
	การลดราคา
Tangible product	ทางวิ่ง อาคารผู้โดยสาร อุปกรณ์เทียบอากาศยาน
	การให้บริการด้านการให้ความช่วยเหลือและดับเพลิง
	การให้บริการเครื่องอำนวยความสะดวกเพื่อนำอากาศยานขึ้นและลง
	การให้บริการเติมน้ำมันอากาศยาน
	การให้บริการอุปกรณ์ในลานจอด
Core product	การให้บริการเพื่อนำอากาศยานขึ้นและลง

ที่มา Halpern and Graham (2013)

## ตารางที่ 2.2 ผลผลิตขั้นต้นของท่าอากาศยานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร

Augmented product	การให้บริการห้องรับรองพิเศษ
	รายการส่งเสริมการสร้างความรักภักดีในการใช้บริการ
	การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการประกอบการ
	การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสัมมนา
	การให้บริการเพื่อการต่อเที่ยวบินและโรงแรม
Tangible product	การให้บริการด้านตรวจบัตรโดยสาร (Check-in) หรือ อุปกรณ์สำหรับตรวจบัตรโดยสารแบบอัตโนมัติ
	การให้บริการด้านการล้างกระเป๋าและสัมภาระ
	การให้บริการด้านความปลอดภัย สุลดากร การตรวจลงตราหนังสือเดินทาง
	การให้บริการด้านระบบคมนาคมขนส่งทางบกเพื่อการเข้าและออกท่าอากาศยาน
	การให้บริการข้อมูลข่าวสาร
Core product	การให้บริการนำผู้โดยสารเข้าและออกจากอากาศยาน

ที่มา Halpern and Graham (2013)

### 2.3.1 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการของท่าอากาศยาน

คุณลักษณะของท่าอากาศยานที่มีการบริการที่ดี ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ (สถาบันเทคโนโลยีการบิน, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 2560)

- 1) การเข้าและออกของผู้โดยสารต้องรวดเร็ว
- 2) การขนถ่ายสัมภาระต้องมีประสิทธิภาพ
- 3) การให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ
- 4) ขนาดของท่าอากาศยานต้องรองรับการจราจรได้เพียงพอ
- 5) มีสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้โดยสารที่ดีและเพียงพอ
- 6) การวางผังมีประสิทธิภาพ
- 7) มีสิ่งแวดล้อมที่ดี
- 8) มีระบบขนส่งต่อตัวเมืองที่ดี
- 9) มีมาตรฐานความปลอดภัยที่ดีและมีประสิทธิภาพ

มุมมองการวัดคุณภาพในปัจจุบันมีความแตกต่างไปจากอดีต การตัดสินระดับคุณภาพถูกเปลี่ยนเป็นการมุ่งเน้นให้ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนดและกลายเป็นศูนย์กลางของธุรกิจ

(ภาวิณี ทองแถม, 2560) ดังนั้น การวัดคุณภาพบริการของท่าอากาศยานก็เช่นเดียวกัน จึงมุ่งเน้นการสอบถามจากผู้ใช้บริการหลักของธุรกิจ คือ ผู้โดยสาร Wiredja (2017) กล่าวว่า โปรแกรมการสำรวจคุณภาพบริการของท่าอากาศยานจากตัวแทนขององค์กรอิสระที่ดำเนินการประเมินระดับการให้บริการของท่าอากาศยานทั่วโลก ประกอบด้วย

- 1) Airport Service Quality (ASQ)
- 2) SKYTRAX
- 3) J.D. Power

โดยประเด็นด้านคุณลักษณะของคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานที่ใช้เป็นข้อคำถามสำหรับโปรแกรมการสำรวจของแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน แสดงดังตารางที่ 2.3

**ตารางที่ 2.3** ประเด็นคุณลักษณะของข้อคำถามที่ใช้สำหรับโปรแกรมคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน เปรียบเทียบระหว่าง โปรแกรมของ ASQ SKYTRAX และ J. D. Power

Airport Service Quality (ASQ)	SKYTRAX	J. D. Power Survey
Access	Website design	Airport access
Check-in	Ground transport	Baggage claim
Passport control	Security and immigration services	Check-in
Security	Passenger arrivals, departures and transit	Terminal facilities
Way finding	Terminal comfort and facilities	Security check
Airport facilities	Retail services	Retail services
Airport environment		
Arrival services		

**ที่มา** Wiredja (2017)

การสำรวจความคิดเห็นของทั้ง 3 องค์กร โปรแกรมคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน Airport Service Quality (ASQ) ที่จัดทำโดยสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ หรือ Airport Council International (ACI) เป็นโปรแกรมเดียวที่ทำการสำรวจความพอใจของผู้โดยสารขณะอยู่ที่ท่าอากาศยาน (ACI, www, 2018) และมีหัวข้อครอบคลุมการให้บริการของท่าอากาศยานมากที่สุดจากเอกสารงานสัมมนา ACI NA Marketing and Communications Conference June 22, 2011 กล่าวว่า ข้อคำถามที่ใช้ในโปรแกรมการสำรวจคุณภาพบริการของท่าอากาศยานเกี่ยวข้องกับ การให้บริการของท่าอากาศยานเลือกจากจุดบริการที่ผู้โดยสารได้รับประสบการณ์ในการเดินทาง จาก 7 จุดรับบริการ ดังนี้ 1) จุดรับบริการขาเข้า 2) จุดรับบริการขาออก 3) จุดตรวจหนังสือเดินทาง 4) ห้องน้ำ 5) จุดรับบริการการเดินทางต่อเที่ยวบิน 6) จุดให้บริการผ่านพิธีการศุลกากร 7) จุดให้บริการนำส่งสัมภาระ โดยข้อคำถามของ ASQ มีทั้งหมด 34 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ข้อคำถามสำหรับความพอใจโดยรวม 30 ข้อ ข้อคำถามสำหรับขาออก 3 ข้อ และ ข้อคำถามสำหรับขาเข้า 1 ข้อ (ACI, www, 2011) มีรายละเอียดดังนี้

- |   |   |
|---|---|
| 1) การคมนาคมเข้า-ออกท่าอากาศยาน                                   | 18) มารยาทและการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน             |
| 2) การบริการที่จอดรถ  | 19) การให้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม                               |
| 3) ความคุ้มค่าของการบริการที่จอดรถ                                | 20) ความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปกับร้านอาหารและเครื่องดื่ม             |
| 4) การบริการรถขึ้นกระเปาะที่เพียงพอต่อความต้องการ                 | 21) การให้บริการธนาคาร/ATM/จุดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ             |
| 5) การรอคิวเพื่อเช็คอิน   | 22) การให้บริการร้านค้าสำหรับการซื้อของ                               |
| 6) ความมีประสิทธิภาพของพนักงานเช็คอิน                             | 23) ความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปกับร้านค้า                             |
| 7) มารยาทและการให้ความช่วยเหลือของพนักงานเช็คอิน                  | 24) การให้บริการการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/การเชื่อมต่อแบบไร้สาย (WiFi) |
| 8) เวลารอ ณ จุดตรวจหนังสือเดินทาง/บัตรประจำตัว                    | 25) การให้บริการห้องรับรองพิเศษ                                       |
| 9) มารยาทและการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเดินทาง | 26) ความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำ  |
| 10) มารยาทและการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย    | 27) ความสะอาดของห้องน้ำ   |
| 11) การผ่านขั้นตอนจุดตรวจความปลอดภัย                              | 28) ความสะดวกสบายของพื้นที่ให้รอ                                      |
| 12) เวลารอ ณ จุดตรวจความปลอดภัย                                   | 29) ความสะอาดของอาคารผู้โดยสาร  |

- |  |   |
|--|---|
| 13) ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ        | 30) สภาพบรรยากาศของท่าอากาศยาน          |
| 14) ความง่ายในการหาสถานที่ภายในท่าอากาศยาน | 31) ความพึงพอใจโดยรวมต่อท่าอากาศยาน     |
| 15) ป้ายบอกเที่ยวบิน                       | 32) การตรวจหนังสือเดินทาง/บัตรประจำตัว  |
| 16) ระยะทางเดินในอาคารผู้โดยสาร            | 33) การตรวจลงตราหนังสือเดินทางเข้าเมือง |
| 17) ความง่ายในการเดินทางต่อเที่ยวบินอื่น   | 34) การผ่านพิธีศุลกากรขาเข้า            |

### 2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีการออกแบบบริการอาคารผู้โดยสาร

Young and Wells (2011) ให้แนวคิดที่ วัตถุประสงค์หลักของการวางแผนใช้พื้นที่ภายในอาคารของท่าอากาศยานเป็นไปเพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การลงทุนเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและความสวยงามของอาคาร ลักษณะทางกายภาพของอาคารต้องวางแผนและออกแบบเพื่อความสบายทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจตลอดการใช้บริการทั้งการเดินทางไปและกลับจากการเดินทาง ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อผู้โดยสารคือ ระยะทางในการเดิน เริ่มจากการลงจากยานพาหนะจนถึงการขึ้นไปบนอากาศยาน ดังนั้นการวางแผนที่ดี คือ การลดระยะทางให้เหลือน้อยลง โดยทั่วไปการออกแบบพื้นที่อาคารต้องพิจารณาถึงปัจจัย ดังต่อไปนี้

1) ด้านผู้โดยสาร ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ พื้นที่บนขอบทาง (Curb space) สำหรับรถยนต์ส่วนบุคคลหรือรถโดยสารสาธารณะ ระยะทางที่ใช้ในการเดิน (Walking distance) เมื่อมาถึงอาคารไปยังจุดรับบัตรโดยสารจนถึงประตูขึ้นเครื่อง พื้นที่แถวคอยสำหรับผู้โดยสาร การจัดการกระเป๋าและสัมภาระผู้โดยสาร ความมีประสิทธิภาพในการต่อเที่ยวบินหรือการบริหารจัดการผู้ที่เข้ามายังท่าอากาศยาน

2) ด้านการขนส่ง ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ การจัดหาเพื่อการบริหารจัดการด้านการขนส่งในการเดินทางเข้าและออกจากท่าอากาศยาน การบริหารจัดการด้านการคมนาคมขนส่งภายในพื้นที่เพื่อให้เกิดคลื่นไหลไม่ติดขัด พื้นที่จอดรถสำหรับรถโดยสารสาธารณะ พนักงาน ลูกจ้างและบริษัทเช่า

3) ด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ การบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการไหลเวียนระหว่างผู้โดยสารขาเข้าและขาออก การดูแลระบบการให้ความร้อนและความเย็น อุปกรณ์สำหรับการดับเพลิงและการช่วยเหลือ พื้นที่สำหรับการให้สัมปทาน การอำนวยความสะดวกสำหรับการขนส่งสินค้าทางอากาศ

Ashford (1988) กล่าวว่า แนวคิดระดับการให้บริการ (Level of Service; LoS) ได้รับการพัฒนามาจากนักวางแผนและนักออกแบบที่ต้องการกำหนดเกณฑ์วัดระดับในกระบวนการ



การวางแผนและวิเคราะห์ความสามารถในการอำนวยความสะดวกด้านการขนส่ง ระดับการบริการนี้ถูกใช้ในการวิเคราะห์เพื่อวัดระดับความสบายและความสะดวกของผู้ใช้ระบบที่เกิดจากการใช้งานภายใต้การออกแบบและปริมาณการให้บริการที่แตกต่างกัน อีกทั้ง มาตรฐานระดับการบริการต้องสอดคล้องกับต้นทุนที่ใช้ในการวางแผนและการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกด้านการขนส่งด้วย โดย Fruin ได้นำแนวคิดนี้มาศึกษาเพิ่มเติมเพื่อหาพื้นที่สำหรับคนเดินเท้าโดยใช้หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ดังนี้

- 1) ความสามารถในการใช้ความเร็วในการเดินของแต่ละบุคคล
- 2) ความสามารถในการแซง
- 3) ความสะดวกสบายในการเดิน

จากการศึกษาเพื่อหาพื้นที่สำหรับคนเดินเท้าของ Fruin ผลสรุปแสดงดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 ระดับการให้บริการสำหรับคนเดินเท้าจากการศึกษาของ Fruin

	Level of Service					
	A	B	C	D	E	F
<b>Walkways</b>	30 or greater	25-35	15-25	10-15	5-10	5 or less
<b>Stairways</b>	20 or greater	15-20	10-15	7-10	4-7	4 or less
<b>Queues</b>	13	10-13	7-10	3-7	2-3	2 or less

หมายเหตุ: หน่วยเป็นตารางฟุต/คน

ที่มา Ashford (1988)

การศึกษาระดับการให้บริการสำหรับคนเดินเท้าของ Fruin ได้ถูกประยุกต์ใช้กับการขนส่งทางอากาศในการออกแบบอาคารผู้โดยสาร เพื่อการวิเคราะห์หามาตรฐานระดับพื้นที่สำหรับการอำนวยความสะดวกบริเวณจุดที่เกิดกระบวนการให้บริการ ได้แก่

- 1) กระบวนการให้บริการ (Processing) ณ บริเวณจุดตรวจบัตรโดยสาร บริเวณจุดรับกระเป๋าและสัมภาระ บริเวณจุดตรวจคนเข้าเมือง บริเวณจุดตรวจศุลกากร บริเวณจุดตรวจรักษาความปลอดภัย และ บริเวณจุดคืนสัมภาระ
- 2) การรอ (Holding) ณ บริเวณรอขึ้นเครื่องของผู้โดยสารขาเข้าและขาออก บริเวณห้องรอรับพิเศษสำหรับผู้โดยสารขาออก และบริเวณรอสำหรับผู้โดยสารเทียบขึ้นเครื่อง

3) การไหลเวียนและรูปแบบของการเปลี่ยนถ่าย (Circulation and mode transfer) ณ บริเวณการขึ้นและลงอากาศยาน (Drop off/Pick up) บริเวณทางเดินภายในอาคาร (Corridors) และบริเวณจุดเชื่อมต่อกับพื้นที่เขตการบิน (Airside interface)

การออกแบบอาคารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละพื้นที่มีระดับการให้บริการที่ความแตกต่างกัน นอกจากนี้ ประเด็นด้านเวลารอที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ รวมถึงลักษณะการเดินทางเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักถึงและนำมาวิเคราะห์ร่วมในการออกแบบการให้บริการ เพราะเหตุนี้ ระดับการให้บริการของแต่ละท่าอากาศยานจึงมีความแตกต่างกันตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ตัวอย่างการเปรียบเทียบมาตรฐานระดับการให้บริการสำหรับผู้โดยสารขาออกและขาเข้าระหว่าง British Airports Authority (BAA) และ International Air Transport Association (IATA) ในปี ค.ศ. 1984 แสดงดังตารางที่ 2.5 และ 2.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.5 มาตรฐานระดับการให้บริการสำหรับผู้โดยสารขาออกของ BAA และ IATA

Facility	BAA Standards		IATA Standards	
	Space Standard	Time Standard	Space Standard	Time Standard
Immigration	0.6 m <sup>2</sup> per passenger.	UK/EEC 95% < 4 mins. Others 95% < 12 mins.	0.6 m <sup>2</sup> per passenger.	95% of all passenger < 12 mins. 80% of nationals < 5 mins.
Baggage Reclaim	1.25 m <sup>2</sup> /domestic passenger. 2.0 m <sup>2</sup> per short haul international passenger. 3.25 m <sup>2</sup> per long haul passenger.	Max of 25 mins. from first passenger out of immigration to last bag on unit.	0.8 m <sup>2</sup> per domestic and short haul international passenger. 1.6 m <sup>2</sup> for long haul passenger.	Max of 25 mins. from first passenger in hall to last bag from unit. 90% of passenger wait < 20 mins. for baggage.
Customs	None	None	2.0 m <sup>2</sup> per passenger interviewed.	None
Arrivals Concourse	1.0 m <sup>2</sup> per standing person. 0.8 m <sup>2</sup> per seated person. Seating for 20% of people present.	None	0.6 m <sup>2</sup> per standing meeter. 1.0 m <sup>2</sup> per seated meeter. 0.8 m <sup>2</sup> per short haul passenger. 1.6 m <sup>2</sup> per long haul passenger.	None

หมายเหตุ: UK/EEC หมายถึง ผู้โดยสารที่เป็นประชากรของเครือสหราชอาณาจักรและยุโรป

#### Additional Standards

Forecourts: 95% change of finding space

Piers: Walking distances: < 250 m. unaided.

< 650 m. with walkway (of which 200 m. unaided)

Rapid transit for point-to-point journeys over 500 m.

Pier service: Loading bridges for at least 75% of passengers.

**ที่มา** Ashford (1988)

นอกจากมาตรฐานระดับการให้บริการสำหรับผู้โดยสารขาออกและขาเข้าข้างต้น BAA ได้พิจารณาปรับปรุงมาตรฐานการบริหารจัดการพื้นที่ให้สัมพันธ์กับระยะเวลาของแต่ละกระบวนการที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่มีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่น เพื่อลดอัตราการแออัดภายในอาคารและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน แสดงดังตารางที่ 2.6

**ตารางที่ 2.6** ระดับการให้บริการท่าอากาศยานของ BAA สำหรับช่วงเวลาที่มีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่น

Facility	Space to be provided for waiting time up to
Check-in	10 mins
Passenger search	5 mins
Passport Control	1 mins
<b>Immigration:</b>	
UK/EEC	12 mins
Others	30 mins

หมายเหตุ UK/EEC หมายถึงผู้โดยสารที่เป็นประชากรของเครือสหราชอาณาจักรและยุโรป

**ที่มา** Ashford (1988)

จากความร่วมมือระหว่างสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) สภาสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (ACI) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของอุตสาหกรรมการบิน ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานและให้ระบุในคู่มือการวางแผนและออกแบบท่าอากาศยาน (Airport Development Reference Manual; ADRM) ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนออกแบบการอำนวยความสะดวกสำหรับอาคารผู้โดยสารและติดตามการดำเนินงานด้านการให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและควมมีประสิทธิภาพในการเป็นท่าอากาศยานระดับสากล โดยแนวคิดนี้ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจากระดับการให้บริการแบ่งตามกลุ่ม A-F เป็นรูปแบบตาราง (LoS Matrix) ที่มีตัวแปรด้านพื้นที่

และด้านระยะเวลาในการรอคอยสูงสุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน การลงทุนของท่าอากาศยานและสายการบินมีความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย (Lamprecht, M. www, 2018) ซึ่งถูกระบุไว้ใน ADRM ฉบับที่ 10 ปี ค.ศ. 2014 แสดงดังภาพที่ 2.4

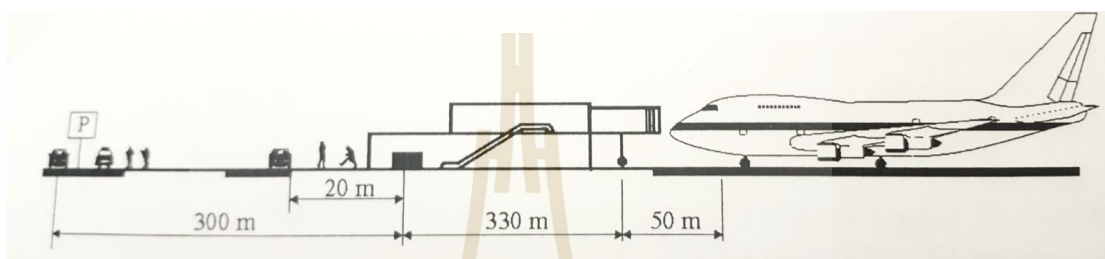
		SPACE		
		Over-Design	Optimum	Sub-Optimum
MAXIMUM WAITING TIME	Over-Design	OVER-DESIGN	Optimum	SUB-OPTIMUM ▶ Consider Improvements
	Optimum	Optimum	OPTIMUM	SUB-OPTIMUM ▶ Consider Improvements
	Sub-Optimum	SUB-OPTIMUM ▶ Consider Improvements	SUB-OPTIMUM ▶ Consider Improvements	UNDER-PROVIDED ▶ Reconfigure

ภาพที่ 2.4 ระดับการบริการภายในท่าอากาศยาน (LoS)

ที่มา Airport Development Reference Manual (2016)

Kazda, Antonin and Caves (2005) ให้แนวคิดที่ว่า ผู้ใช้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร มีความคิดเห็นแตกต่างกันในการใช้บริการ จึงเป็นเรื่องยากในการบริหารจัดการระหว่างเงินลงทุน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายและการบริหารจัดการระดับการให้บริการ รวมทั้งรูปแบบ และการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการออกแบบการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการทุกฝ่าย ประเด็นที่ควรพิจารณา คือ เมื่อผู้โดยสารมีความรู้สึกปลอดภัย แล้ว ความต้องการลำดับถัดมา คือ เรื่องของเวลาและความไม่ต้องการอยู่ในบรรยากาศที่ไม่คุ้นเคย โดยเวลาและความแปรปรวนนั้นเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของกระบวนการและความรวดเร็ว ในการเคลื่อนที่ภายในอาคาร ส่งผลต่อความหนาแน่นและความสามารถในการค้นหาเส้นทางเดิน ที่ถูกต้อง ดังนั้น ปัจจัยสำคัญในการออกแบบบริการสำหรับผู้โดยสาร คือ การจัดสรรพื้นที่ เวลา และการอำนวยความสะดวกในการค้นหาเส้นทางในการเดิน โดย IATA ได้แนะนำมาตรฐานระยะ ทางการเดินทางที่ไกลที่สุดสำหรับผู้โดยสาร แสดงดังภาพที่ 2.5 ดังนี้

จากพื้นที่บนขอบทางเดินด้านหน้าอาคารผู้โดยสารขาออก ถึงบริเวณ บริเวณตรวจบัตรโดยสาร	20 เมตร
จากบริเวณลานจอดรถที่อยู่ไกลสุดถึงบริเวณตรวจบัตรโดยสาร	300 เมตร
จากบริเวณตรวจบัตรโดยสารถึงประตูขึ้นเครื่องที่อยู่ไกล	330 เมตร
จากประตูขึ้นเครื่องถึงอากาศยาน	50 เมตร



ภาพที่ 2.5 มาตรฐานระยะทางการเดินที่ไกลสุดสำหรับผู้โดยสาร โดย IATA

ที่มา Kazda, Antonin and Caves (2005)

### 2.3.3 แนวคิดและทฤษฎีการออกแบบบริการอาคารคลังสินค้า

การขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นอีกหนึ่งหน้าที่ในการให้บริการของท่าอากาศยาน สำนักโลจิสติกส์ (2549) ให้นิยามว่า อาคารหรือคลังสินค้า (Warehouse) เป็นพื้นที่ที่ได้วางแผนไว้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้สอยการเคลื่อนย้ายสินค้าและวัตถุดิบ เก็บสินค้าระหว่างการเคลื่อนย้าย เพื่อสนับสนุนการผลิตและการกระจายสินค้า กิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในคลังสินค้า ประกอบด้วย

- 1) งานรับสินค้า (Receiving) คือ การตรวจรับปริมาณและคุณภาพของสินค้าตามรายการใบสั่งซื้อ (PO)
- 2) งานจัดเก็บสินค้า (Put away) คือ การนำสินค้าเข้าไปเก็บยังพื้นที่ที่กำหนด หลังจากการตรวจรับเสร็จสิ้น การจัดเก็บขึ้นอยู่กับรูปแบบการจัดเก็บ เช่น แบบเข้าก่อนออกก่อน (First In First Out; FIFO) หรือ แบบเข้าหลังออกก่อน (Last In First Out; LIFO)
- 3) งานดูแลรักษาสินค้า (Holding goods) คือ การดูแลรักษาเพื่อป้องกันไม่ได้สินค้าเกิดความเสียหาย สูญหายหรือเสื่อมสภาพ
- 4) การจ่ายสินค้า (Picking) คือ การนำสินค้าออกจากพื้นที่เก็บรักษาตามใบหยิบสินค้า (Picking list)

5) บรรจุหีบห่อ (Packing) คือ ขั้นตอนการบรรจุหีบห่อของสินค้าเพื่อป้องกันสินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง

6) งานจัดส่งสินค้า (Dispatch goods) คือ การจัดส่งสินค้าให้แก่ผู้รับ รวมถึงการคืนสินค้าให้แก่ผู้ส่งสินค้า

การบริหารจัดการอาคารคลังสินค้าเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนสำคัญเนื่องจากส่งผลโดยตรงต่อกระบวนการขนส่งสินค้าทางอากาศ เจริญ บุญดีสกุลโชค (2552) และ อรุณ บริรักษ์ (2547) (อ้างถึงใน เมธินี ศรีกาญจน์, 2555) ให้แนวคิดว่าการวางแผนคลังสินค้า คือ การวางแผนในการจัดตั้งคลังสินค้าโดยมีเครื่องมือและอุปกรณ์เหมาะสมกับหน้าที่ในแต่ละงาน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในคลังสินค้า เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นปลอดภัย และรวดเร็ว โดยควรออกแบบให้ระยะทางและระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายสั้นที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด สอดคล้องกับ โสภณ เมืองชู (2557) ที่กล่าวถึงแนวคิดสำคัญสำหรับการออกแบบอาคารคลังสินค้า ซึ่งประกอบด้วย การลดระยะทางและเวลาการขนย้ายสินค้า การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การประหยัดกระแสไฟฟ้า การควบคุมอุณหภูมิภายในคลังสินค้า การลดค่าใช้จ่ายในการสร้างคลังสินค้า และควรมีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ที่มีส่วนทำให้ระบบการทำงานเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วและไม่ติดขัด หลักการออกแบบคลังสินค้าเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ควรใช้เนื้อที่ว่างด้านความสูงให้มากที่สุดหรือเต็มเนื้อที่ ด้านแนวราบควรลดช่องทางเดินของสินค้าเท่าที่จะขนถ่ายลำเลียงสินค้าได้ นอกจากนี้ การออกแบบเพื่อให้เกิดการจัดวางสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดต้นทุนการขนถ่ายสินค้า ด้านแรงงานและเวลาที่ใช้สินค้าที่ขายดีและไม่ดีจะมีตำแหน่งการวางต่างกัน หรือสินค้าที่มีความเคลื่อนไหวมากควรอยู่ใกล้ประตูเข้าออก สินค้าที่ไม่มีการเคลื่อนไหวหรือมีการเคลื่อนไหวน้อยควรเก็บไว้ด้านหลัง และสินค้าที่มีขนาดใหญ่ มีการขนถ่ายลำบากควรเก็บใกล้ประตู

ธัญดา ใจไหมศรีราม (2558) ให้แนวคิดว่าการจัดทำแผนผังพื้นที่หรือแบบจำลองพื้นที่ทั้งหมดของอาคารคลังสินค้าหรือ โรงเก็บสินค้าเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องจัดทำขึ้น ควรมีองค์ประกอบดังนี้





1) ผังแสดงพื้นที่ทางเข้าออกอาคารคลังสินค้า ช่วยให้การกำหนดภาพของการปฏิบัติงานมีความชัดเจนขึ้น บุคลากรและบุคคลผู้มาติดต่อ สามารถทราบหรือเข้าใจได้ทันทีที่เห็นแผนผังนั้น

2) ผังแสดงพื้นที่การรับสินค้า แสดงให้เห็นถึงบริเวณและขนาดของพื้นที่ในการรับสินค้า รวมทั้งการเคลื่อนที่และเคลื่อนย้ายสินค้าที่รับเข้ามา ผังแสดงพื้นที่นี้ควรแสดงส่วนของการควบคุมการรับสินค้าเข้าที่เป็นห้องควบคุม ซึ่งทำหน้าที่ในการรับเอกสารการขนส่งเกี่ยวกับสินค้าที่จะนำเข้ามาเก็บและออกบาร์โค้ดเพื่อติดกับตัวหีบห่อสินค้าที่จะนำเข้าจัดเก็บต่อไป

3) ผังแสดงพื้นที่การจัดเก็บสินค้า เนื่องจากคลังสินค้าถูกใช้เพื่อการจัดเก็บสินค้าที่มีลักษณะแตกต่างกัน การกำหนดผังแสดงพื้นที่ให้ชัดเจนและเหมาะสมกับลักษณะหรือประเภทของคลังสินค้าจะช่วยให้เกิดการใช้พื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้ง สามารถช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วและแม่นยำเพิ่มขึ้น

4) ผังแสดงพื้นที่การควบคุมการปฏิบัติการ (Operation office) มักถูกออกแบบให้เป็นชั้นลอยบริเวณเหนือพื้นที่อาคารคลังสินค้า เพื่อให้เห็นภาพของการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน

5) ผังแสดงพื้นที่การจัดส่งสินค้า โดยทั่วไปมักถูกแสดงไว้บริเวณประตูทางออกของสินค้า ซึ่งเป็นบริเวณที่รถบรรทุกจะเข้ามารับสินค้า เนื่องจากธรรมชาติของอาคารคลังสิน้ามักถูกออกแบบให้มีลักษณะที่คล้ายหรือเหมือนกันแทบทุกอาคาร ความแตกต่างกันของแต่ละสถานที่คือพื้นที่คลังสินค้า ดังนั้น การออกแบบต้องคำนึงถึงพื้นที่สำหรับรถบรรทุกที่ใช้ในการขนส่งสินค้า เพราะขนาดและความยาวของรถบรรทุกอาจทำให้เกิดความยุ่งยากในช่วงเวลาที่มีการเดินทางเข้าและออกของรถขนส่งสินค้าสูง ซึ่งอุปกรณ์ประเภทรถยกและรถขนส่งสินค้ามีมาตรฐานต่างกัน Ballis (2007) ได้เสนอแนวคิดในการกำหนดความกว้างของทางเดินและความสูงในการยกสูงสุดสำหรับรถแต่ละประเภทแสดงดังภาพที่ 2.6

Equipment type	Required aisle width	Maximum lifting height
Support arm stacker 	2.4 – 2.6 m	5 m
Counter balanced trucks 	3.2 – 4 m	7 m
Narrow aisle trucks 	1.50 – 2.00 m	10 – 12 m
Elevating transfer devices 		
R/S Machines	~ 1.50 m	may exceed 20 m

ภาพที่ 2.6 ความกว้างของทางเดินและความสูงในการยกของอุปกรณ์ยกสินค้า  
ที่มา Ballis (2007)

ด้านพื้นที่ของทางเดินในการปฏิบัติการ (Working aisles) ภายในอาคารคลังสินค้า ประเทศญี่ปุ่นได้กำหนดความกว้างของทางเดินเป็นประเด็นสำคัญซึ่งพิจารณาจากสิ่งที่จะสัญจรในทางเดินนั้น โดยมาตรฐานที่นิยมใช้ประกอบด้วย

1) ทางเดินหลัก (Main aisles) เป็นทางเดินหลักที่ใช้ในการเคลื่อนย้ายสินค้า ซึ่งหมายถึงการนำเข้าเก็บและการนำออกสินค้า รวมทั้งทางเดินอื่นที่เกี่ยวข้อง ทางเดินหลักมีลักษณะยาวไปตามแนวทางของอาคารคลังสินค้า มักมีความกว้างอยู่ที่ 2.0-4.0 เมตร ตามความเหมาะสมและความจำเป็นในใช้งานรวมทั้งประสิทธิภาพของงานที่ต้องการ โดยปกติจะกำหนดระยะให้รถยกขนสินค้า 2 คัน สามารถสวนทางกันได้อย่างสะดวก

2) ทางเดินของคน (Personal aisles) มีความกว้างเท่ากับ 0.5 เมตร

3) ทางเดินสำหรับรถเข็นมือ (Hand truck) เหมาะสำหรับพื้นที่แคบ มีความกว้างเท่ากับ 1 เมตร

4) ทางเดินสำหรับรถยกขนจำพวก Stacker และ Truck

ด้านทิศทางการเก็บรักษาสินค้าภายในอาคารคลังสินค้า ต้องคำนึงถึงช่องทางเดินเป็นสิ่งสำคัญ ควรกำหนดมาตรฐานการเดินไปทางขวามือเป็นหลักและไม่ควรเป็นช่องทางตัน การกำหนดตำแหน่งของสินค้า คือการกำหนดพื้นที่การจัดเก็บสินค้า มักกำหนดเป็นตัวอักษร หรือหมายเลข เพื่อให้เข้าใจง่ายหรือสามารถหาข้อมูลได้ทันที การค้นหาหรือนำเข้าเก็บและจ่ายออกสินค้าจะทำได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการภายในอาคารคลังสินค้า มีแนวทางดังนี้

1) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านคลังสินค้า ได้แก่ ระบบบาร์โค้ด (Barcode) ระบบ Radio Frequency Identification (RFID) มีการทำงานและประโยชน์คล้ายคลึงกับระบบบาร์โค้ด แต่อาศัยคลื่นวิทยุแทนคลื่นเสียง สามารถอ่านข้อมูลได้ในระยะไกลโดยไม่ต้องสัมผัสสินค้า มีความละเอียดและสามารถบรรจุข้อมูลได้มากกว่าระบบ Electronic Data Interchange (EDI) เป็นระบบการแลกเปลี่ยนและส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้การรับและการส่งมอบสินค้าจากผู้ส่งมอบและลูกค้าทำงานได้รวดเร็ว เนื่องจากสามารถเตรียมการด้านพื้นที่ อุปกรณ์และพิธีการรับส่งมอบสินค้าล่วงหน้าได้

2) การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน ได้แก่ การจัดทำ 5 ส. เป็นแนวคิดการจัดระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน เพื่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี นำไปสู่การปรับปรุงเพื่อเป็นพื้นฐานของกิจกรรมการเพิ่มผลผลิตด้านอื่น เช่น ระบบบริหารคุณภาพ ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม การบริหารความปลอดภัยในการทำงาน อีกทั้ง ช่วยประหยัดเวลาการทำงานมากขึ้น และลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็นลง การพัฒนารูปแบบและวิธีการจัดวางสินค้าใหม่ โดยกำหนดพื้นที่ตั้งตามลำดับความสำคัญเชิงปริมาณการเข้าออกของสินค้า หรือ การใช้งานคลังสินค้า



เรียกรูปแบบนี้ว่า การจัดเก็บสินค้าภายในคลังสินค้าแบบ โชน ABC (Always Better Control) การจัดหาอุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุหรืออุปกรณ์ขนย้ายที่เหมาะสม ปรับเปลี่ยนระบบการจัดเก็บและระบบการขนย้ายเพื่อให้การทำงานภายในอาคารคลังสินค้าสะดวกและรวดเร็วขึ้น

แนวคิดการออกแบบบริการท่าอากาศยานเพื่อคงไว้ซึ่งการให้บริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้ปริมาณการขนส่งทางอากาศที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทั้งปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งบทบาทสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการบินและชีวิตประจำวันของมนุษย์ การนำแนวคิดเชื่อมโยงผู้ใช้บริการ กระบวนการให้บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการท่าอากาศยานทั้งระบบ ประกอบด้วย ท่าอากาศยาน พื้นที่ในเขตเมืองสนามบิน (airport city) สายการบิน ท่าเรือ เจ้าหน้าที่ด้านโลจิสติกส์และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การให้บริการความสามารถในการรักษาความปลอดภัย (Fattah, Lock, Buller and Kirby, www 2009) ทำให้ท่าอากาศยานเป็นจุดให้บริการที่มีความหลากหลาย (Multi-nodal) ของศูนย์กลางการขนส่ง ข้อมูลและการค้า (AGIR, www,2016) เรียกว่า Smart airport มุ่งเน้น 2 ประเด็นหลัก คือ (The Aviation Valuables Inside, www, 2016)

1) ประสบการณ์ในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger experience) มีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้เกิดความพอใจในการเดินทางของผู้โดยสาร จากแนวคิดดังต่อไปนี้

- Mobility systems การให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการและผู้โดยสารอย่างต่อเนื่องผ่านโปรแกรมที่ถูกออกแบบไว้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เครื่องให้บริการข้อมูลอัตโนมัติ (Information Kiosk) หรือ สื่อทางสังคมออนไลน์ เช่น ข้อมูลที่จอดรถ ข้อมูลเที่ยวบิน ข้อมูลเส้นทางภายในท่าอากาศยาน การแจ้งเตือนเวลาขึ้นเครื่อง ข้อมูลร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง (กรมท่าอากาศยานฮ่องกง, www, 2014) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารเริ่มตั้งแต่ก่อนเข้ามาภายในท่าอากาศยานจนกระทั่งโดยสารอยู่บนอากาศยาน

- Self-service systems คือ แนวคิดในการมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการขั้นตอน/พิธีการ ภายในท่าอากาศยานได้ด้วยตนเอง เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการรอแถว ช่วยในการติดตามผู้โดยสาร และสามารถวางแผนล่วงหน้าเพื่อการจัดการทรัพยากรให้เกิดความราบรื่นในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการให้บริการ

- Loyalty systems คือ แนวคิดในการรักษาผู้ใช้บริการให้คงอยู่กับองค์กรไปตลอดช่วงชีวิต เช่น ระบบการบริการจัดการการเรียน การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน

2) การบริหารจัดการการปฏิบัติงาน (Operational management) มีวัตถุประสงค์เพื่อการอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานด้านการบิน ทำให้การตัดสินใจดีขึ้น เนื่องจาก

การเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องและถูกเวลา ช่วยให้บุคลากรผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มการตรงต่อเวลาของเที่ยวบินและสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรได้คุ้มค่ามากขึ้น

จากการศึกษาและสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการให้บริการมีองค์ประกอบหลายด้าน สามารถแสดงดังตารางที่ 2.7

**ตารางที่ 2.7** ตารางแสดงผลการสังเคราะห์เอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระดับการให้บริการ

ผู้วิจัย	องค์ประกอบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ							
	สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	กระบวนการ	บุคลากร	อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	เทคโนโลยี	มาตรฐานการบริการ	การส่งเสริมการตลาด	ราคา
ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2552)			✓					
วิรัช สงวนวงษ์วาน (2559)			✓					
สมิต สัจฉกร (2545)						✓		
Lovelock and Wright (อ้างอิงใน อุดลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ, 2546)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Lucas (2009)		✓	✓	✓				
Haksever, Render, Russell and Murdick (2000)			✓					
Ford and et al. (2012)	✓	✓	✓	✓				
พิภพ อูธร (2547)	✓							
Berry, Zeithaml and Parasuraman (1985)	✓	✓	✓	✓		✓		
พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2549)						✓		
สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2549)		✓						
Kotler and Armstrong (2002)	✓	✓	✓	✓				
ศรีเพ็ญ ทรัพย์มันชัย (2547)	✓	✓	✓	✓	✓			
สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี	✓			✓		✓		

ราชมงคลตะวันออก (2560)								
ASQ (ACI, 2011)	✓	✓	✓	✓				✓
Young and Wells (2011)	✓							
Ashford (1988)	✓	✓						
รวม	10	9	10	8	2	4	1	2

ผลการสังเคราะห์สรุปได้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยี ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา โดยองค์ประกอบที่มีผู้อ้างอิงถึงจำนวนตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านดังกล่าว มาปรับใช้เป็นแนวทางสำหรับข้อคำถามของการวิจัยระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีต่อไป

## 2.4 ข้อมูลท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

### 2.4.1 ข้อมูลทางกายภาพทั่วไปของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีเป็นท่าอากาศยานภูมิภาค ได้รับประกาศเป็นสนามบินศุลกากรตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 มีความหมายตามพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2480 หมายถึง สนามบินที่รัฐมนตรีได้กำหนดขึ้นไว้ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้เป็นสนามบินสำหรับการนำเข้าหรือส่งออก หรือนำเข้าและส่งออกซึ่งของประเภทใด ๆ หรือทุกประเภททางอากาศ สามารถทำการบินต่างประเทศได้ โดยจัดให้มีพิธีการตรวจคนเข้าเมือง ศุลกากร ควบคุมโรคตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2523 กฎหมายระหว่างประเทศ พ.ศ. 2548 กักกันพืชและสัตว์ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามแผนแม่บท การจัดตั้งสนามบินพาณิชย์ของประเทศไทยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) การปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางการดำเนินงานของกรมท่าอากาศยาน ดังนี้

วิสัยทัศน์ ท่าอากาศยานมาตรฐานสากล ส่งเสริมโครงข่ายคมนาคมของประเทศ

พันธกิจ 1) พัฒนาท่าอากาศยานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และสามารถรองรับ

การเติบโตด้านคมนาคมทางอากาศ

2) ดำเนินงานท่าอากาศยานให้เป็นไปตามมาตรฐาน

3) บริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ 1) พัฒนาท่าอากาศยานเพื่อส่งเสริมโครงข่ายการบินให้ครอบคลุม

ทั่วถึงทุกพื้นที่

2) ปรับปรุง บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

3) พัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ

4) พัฒนาองค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาล

5) บริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

วัฒนธรรมองค์กร: ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมนำองค์กร

ค่านิยมองค์กร: i-DOA

i (Intelligence) หมายถึง การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

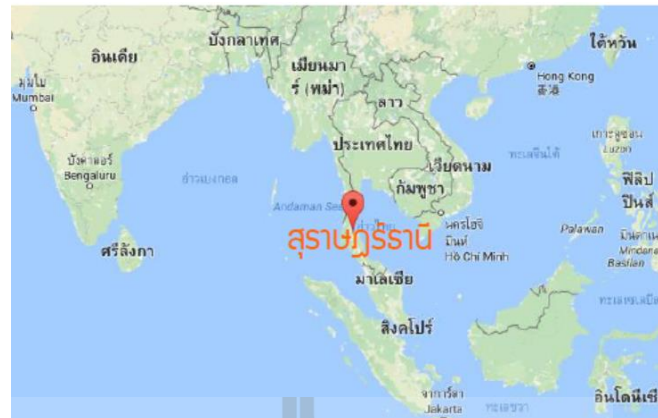
D (Development) หมายถึง การพัฒนาขีดความสามารถท่าอากาศยาน บุคลากร ระบบ และการบริหารจัดการองค์กร

O (Operation) หมายถึง ปฏิบัติการได้มาตรฐานสากล

A (Accountability) หมายถึง การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

ข้อมูลทางกายภาพของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี แสดงดังภาพที่ 2.7 และ ภาพที่ 2.8 มีรายละเอียดดังนี้ (กรมท่าอากาศยาน, www, 2562)

- ตั้งอยู่ที่ตำบลหัวเตย อำเภอ พุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- พิกัดทางภูมิศาสตร์ที่ Lat. 09 08 10.09379 N Long. 99 08 20.54531 E
- อาคารที่พักผู้โดยสารมีพื้นที่รวม 14,000 ตารางเมตร แบ่งเป็นพื้นที่ขาเข้า 900 ตารางเมตร พื้นที่ขาออก 1,500 ตารางเมตร รองรับผู้โดยสารได้ 800 คนต่อชั่วโมง
- ที่จอดรถยนต์รองรับได้ 210 คัน
- ขนาดทางวิ่ง กว้าง 45 เมตร × ยาว 3,000 เมตร
- ขนาดลานจอดอากาศยาน กว้าง 120 เมตร × ยาว 375 เมตร
- จำนวนอากาศยานที่รองรับได้ 40 เที่ยวบิน/วัน
- จำนวนผู้โดยสารที่รองรับได้ 6,400 คน/วัน
- ขนาดเครื่องบิน-หลุมจอดที่รองรับได้ คือ A300-5 ลำ, B737-1 ลำ
- มีสะพานเทียบ 1 หลุมจอด
- พื้นที่จอดเฮลิคอปเตอร์ 4 หลุมจอด



ภาพที่ 2.7 ที่ตั้งท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

ที่มา Google map (2561)



ภาพที่ 2.8 ศักยภาพของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

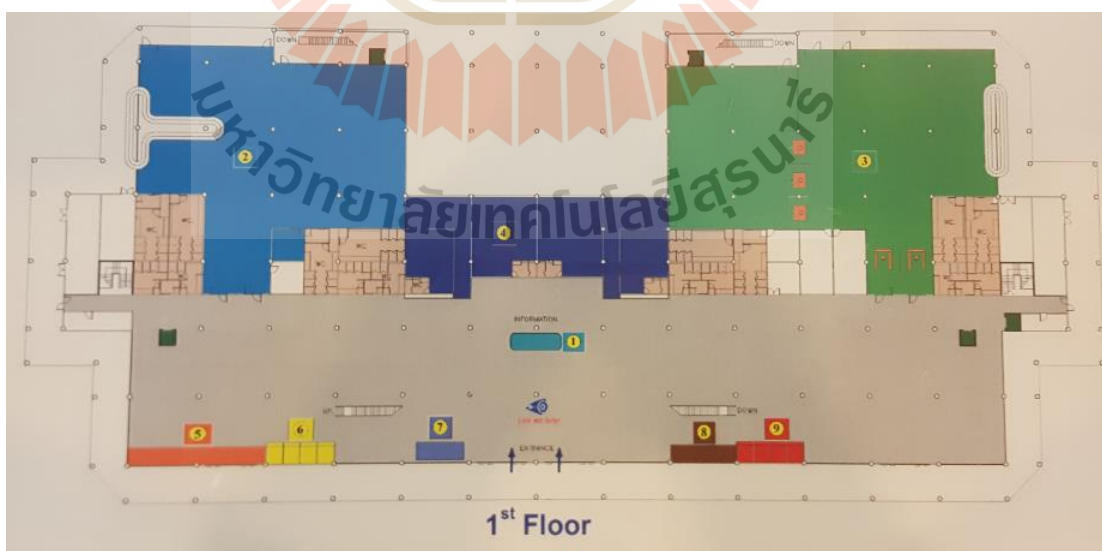
ที่มา ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี (2561)

#### 2.4.2 ระบบโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

ข้อมูลระบบ โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีจากสำรวจโดยผู้วิจัยเมื่อ ปี พ.ศ. 2561 มีรายละเอียดดังนี้

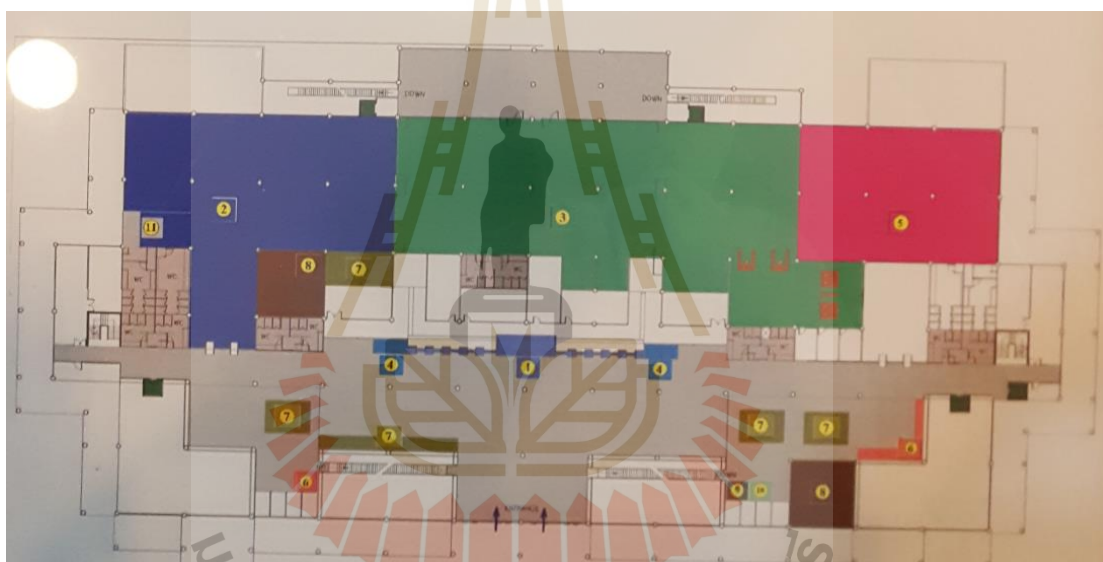
1) อาคารผู้โดยสาร (Passenger terminal) มีลักษณะเป็นอาคาร 3 ชั้น 1 หลัง ภายในอาคารมีบริการลิฟท์สำหรับขนส่งคนจำนวน 2 ตัว ตั้งอยู่บริเวณปีกซ้ายและปีกขวาของอาคาร ลิฟท์สำหรับขนส่งสินค้าจำนวน 1 ตัว ตั้งอยู่บริเวณฝั่งผู้โดยสารขาเข้าระหว่างประเทศ และมีบันไดเลื่อน 1 จุดให้บริการสำหรับการเชื่อมต่อระหว่างชั้น 1 และชั้น 2 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของแต่ละชั้น มีดังนี้

- อาคารผู้โดยสารชั้นที่ 1 ให้บริการสำหรับผู้โดยสารขาเข้าภายในประเทศและต่างประเทศ แผนผังอาคารแสดงดังภาพที่ 2.9 สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ได้แก่ ห้องพักผู้โดยสารขาเข้าภายในประเทศ ห้องพักผู้โดยสารขาเข้าต่างประเทศ ห้องรับรองพิเศษ จำนวน 4 ห้อง จุดประชาสัมพันธ์ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยว (Tourist Assistance Center; TAC) จุดจำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินนกแอร์ จอแสดงผลเที่ยวบินขาเข้า จำนวน 2 จุด ป้ายแสดงข้อมูลทั่วไปของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ป้ายแสดงสถานที่ท่องเที่ยวภายในจังหวัดสุราษฎร์ธานี บริการรถลีมูซีน รถเช่า Airport Shuttle Bus และเรือเร็วนำเที่ยว บริการโรงแรมและนำเที่ยว บริการรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำนวน 1 จุด บริการตู้ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) จำนวน 4 ตู้ ร้านอาหารว่างและเครื่องดื่ม จำนวน 6 ร้าน ร้านค้าของที่ระลึก ของฝากอุปโภคบริโภค จำนวน 2 ร้าน ห้องน้ำสำหรับบุคคลทั่วไปและผู้พิการ จำนวน 4 จุด ตู้รับฝากจดหมาย จำนวน 1 ตู้ และ ตู้ดับเพลิง จำนวน 2 ตู้



ภาพที่ 2.9 แผนผังอาคารผู้โดยสารชั้นที่ 1 ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี  
ที่มา ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี (2561)

- อาคารผู้โดยสารชั้นที่ 2 ให้บริการสำหรับผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ และต่างประเทศ ผู้ใช้บริการสามารถขับรถเทียบตัวอาคารเพื่อส่งผู้โดยสารได้ แผนผังอาคารแสดงดังภาพที่ 2.10 สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ได้แก่ จุดตรวจบัตรผู้โดยสาร ห้องพักผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ ห้องพักผู้โดยสารขาออกต่างประเทศ ห้องปลดกระสุนปืน จุดขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว จุดจำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์และสายการบินไทยสมายล์ จอทีวีแสดงเที่ยวบินขาเข้า จำนวน 2 จุด ร้านอาหาร จำนวน 2 ร้าน ร้านค้าของที่ระลึก ของฝากอุปโภคบริโภค จำนวน 5 ร้าน จุดบริการทอหุ้มสัมภาระ จำนวน 1 จุด ห้องน้ำสำหรับบุคคลทั่วไปและผู้พิการ จำนวน 4 จุด ตู้ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Automated Postal Machine; APM) จำนวน 1 ตู้ และ ตู้ดับเพลิง จำนวน 3 ตู้



ภาพที่ 2.10 แผนผังอาคารผู้โดยสารชั้นที่ 2 ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

ที่มา ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี(2561)

- อาคารผู้โดยสารชั้นที่ 3 เป็นพื้นที่ทำการท่าอากาศยานและสายการบิน แผนผังอาคารแสดงดังภาพที่ 2.11 สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ได้แก่ สำนักงานสายการบิน ห้องประชุม ห้องฝึกอบรม ห้องรับรองพิเศษ จำนวน 2 ห้อง ห้องควบคุม ห้องน้ำ จำนวน 1 ห้อง และ ตู้ดับเพลิง จำนวน 2 ตู้



ภาพที่ 2.11 แผนผังอาคารผู้โดยสารชั้นที่ 3 ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี  
ที่มา ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี (2561)

2) อาคารคลังสินค้า (Cargo terminal) มีลักษณะเป็นอาคาร 2 ชั้น 1 หลัง มีทางเดินแบบมีหลังคาเชื่อมต่อถึงอาคารอาคารผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการสามารถนำรถยนต์เข้าจอดหน้าอาคารสำหรับการใช้บริการรับและส่งสินค้าได้ แบ่งการบริหารจัดการเป็นสินค้าขาออกและสินค้าขาเข้า สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ได้แก่ บันไดเลื่อน 1 จุด พื้นที่ให้เช่าสำหรับตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออก มีบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม

3) สถานที่จอดรถ ตั้งอยู่บริเวณหน้าอาคารผู้โดยสาร มีจุดสำหรับจอดรถ Airport Shuttle Bus รถแท็กซี่ รถทัวร์นำเที่ยวและรถเช่าของบริษัทเอกชน ดำเนินการจัดเก็บค่าบริการที่จอดรถโดยผู้รับสัมปทานกิจการ

กรมท่าอากาศยานมีแผนการพัฒนาและปรับปรุงท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี จากการจัดซื้อที่ดินเพิ่มเติมประมาณ 2,511 ไร่ เพื่อจัดทำโครงการตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- พ.ศ. 2561 โครงการก่อสร้างพื้นที่ปลอดภัยปลายทางวิ่ง
- พ.ศ. 2563 โครงการก่อสร้างจุดตรวจค้นรถยนต์ หน้าท่าอากาศยาน
- พ.ศ. 2563-2564 โครงการปรับปรุงขยายอาคารที่พักผู้โดยสาร รองรับผู้โดยสารได้ 1,400 คน/ชั่วโมง หรือ 3.5 ล้านคน/ปี พร้อมติดตั้งสะพานเทียบเครื่องบินระบบนำจอด
- พ.ศ. 2563-2565 โครงการก่อสร้างขยายลานจอดอากาศยาน รองรับ B737 ได้ 8 ลำ



- พ.ศ. 2568-2573 โครงการก่อสร้างทางวิ่ง ทางขับเป็น กว้าง 45 เมตร ยาว 3,400 เมตร และลานจอดอากาศยานใหม่

- พ.ศ. 2570-2575 โครงการก่อสร้างอาคารที่พักผู้โดยสารหลังใหม่พร้อมอาคารจอดรถยนต์ รองรับผู้โดยสารได้ 5,000 คน/ชั่วโมง หรือ 35 ล้านคน/ปี

สายการบินและเส้นทางการบินที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีดังต่อไปนี้

1) การเดินทางภายในประเทศ ได้แก่ สายการบินไทยสมายล์ เส้นทางบิน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สายการบินนกแอร์และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เส้นทางบินสู่ ท่าอากาศยานดอนเมือง และ สายการบินไทยแอร์เอเชีย เส้นทางบินสู่ท่าอากาศยานดอนเมืองและ ท่าอากาศยานเชียงใหม่

2) การเดินทางต่างประเทศ มีทั้งสายการบินประจำและเช่าเหมาลำ ได้แก่ สายการบินสปริงแอร์ไลน์ เส้นทางบินสู่เจ็ดผู้ตงและเซี่ยงไฮ้ สายการบินแอร์ไชน่า เส้นทางบินสู่ ฮู่อันและหางโจว สายการบินนิวจีนแอร์เวย์ เส้นทางบินสู่หนิงป้อและเหวินโจว สายการบินช็องชวณแอร์ไลน์ เส้นทางบินสู่เจ็ดผู้ตงและกวางโจว และ สายการบินอาร์แอร์ไลน์เส้นทางบินสู่ไต้หวัน

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานวิจัย เรื่องระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไว้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

งานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านประชากรศาสตร์ของผู้ที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความแตกต่างกันในเรื่องของรายได้และอาชีพ ด้านปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ผลวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการคำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) ปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ ด้านปัจจัยด้านความคาดหวัง มีผลเชิงบวกต่อความต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นลำดับสุดท้าย

ทนงศักดิ์ สุทธิรักษ์ (2559) ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการจัดการขนส่งน้ำมันดิบทางรถไฟ” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดการขนส่งทางรถไฟและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการขนส่งน้ำมันดิบทางรถไฟที่มีสถานีส่งมอบแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยคือพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และสถานีส่งมอบน้ำมันดิบ ผลวิจัยพบว่า พนักงานการรถไฟมีประสิทธิภาพการจัดการขนส่งน้ำมันดิบทางรถไฟระดับปฏิบัติบ่อยครั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความรวดเร็ว ด้านความแน่นอนเชื่อถือ และด้านความสะดวกสบาย ตามลำดับ ด้านความประหยัด มีประสิทธิภาพระดับปฏิบัติการบางครั้งเท่านั้น จึงควรวางแผนนำเทคโนโลยีและระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อลดความผิดพลาดและค่าใช้จ่ายในการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการขนส่งน้ำมันดิบทางรถไฟเชิงนโยบายคือ ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธัญดา ใจไหมคร้าม (2558) ทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษาคลังสินค้า 2 ราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร องค์การคลังสินค้า” เพื่อศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บในคลังสินค้า และวิธีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้แบบสอบถามสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าพื้นที่คลังสินค้าในเรื่องการให้บริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของการเคลื่อนย้ายสินค้า สถานที่ การบริการของพนักงานคลังสินค้า ผลสรุปคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลางและน้อย จึงใช้แผนภูมิการไหลของงาน โดยการพิจารณา ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความซ้ำซ้อนและไม่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งการนำระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ใช้ในการปฏิบัติงาน แนวทางการจัดกระบวนการทำงานสายธารแห่งคุณค่าตามแนวคิดลีนที่นำมาประยุกต์ใช้ รวมไปถึงการออกแบบแผนผังคลังสินค้าใหม่ด้วยวิธีการจัดเก็บเป็นโซนตาม ABC

ธีระพล เพ็งจันทร์ (2552) ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” โดยการเลือกใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Cluster sampling) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ศึกษาค้นคว้าแนวคิดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แนวคิด Balanced scorecard แนวคิดการบริหารความเสี่ยงและแนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 13 ปัจจัย คือ ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง ด้านการให้ความสำคัญกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพวิชาการ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านลักษณะสำคัญขององค์กร ด้านระบบสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง และด้านประสิทธิผลตามตัวชี้วัด

นันทพร อารมณชีน (2558) ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการเลือกใช้บริการประกันสังคม” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนในการใช้บริการประกันสังคม 2) ภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนในการใช้บริการประกันสังคม และ 3) ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนในการใช้บริการประกันสังคม ผลการวิจัย พบว่า ด้านประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านองค์กร ด้านพนักงาน ด้านบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชน ขณะที่ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนในการใช้บริการประกันตน อีกทั้ง ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นัยน์ปพร ยุทธนาวา (2554) ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานการเงินวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา” ใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา ยกเว้นบุคลากรในงานการเงิน พบว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความถูกต้องตามระเบียบ และด้านการบรรลุเป้าหมาย เรียงตามลำดับมากไปน้อย ประสิทธิภาพในการดำเนินงานมีความแตกต่างกันตามตำแหน่งงาน ระดับปัจจัยการดำเนินการด้านแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยการดำเนินการด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด ประสพการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของงานการเงินของวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน คือ ควรมีการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตื่นตัวและมีการปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงาน ควรมีการศึกษาระบบงานการเงินใหม่เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและถูกต้องมากยิ่งขึ้น ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยการดำเนินงานของงานการเงินเพื่อลดภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องมากขึ้น และผู้บริหารควรให้ความสนใจบุคลากรสม่ำเสมอ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ” โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างการวิจัย 2 กลุ่ม คือ ฝ่ายผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานฝ่ายการทำอากาศยาน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาออก พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของสายการบินที่ให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ พนักงานตรวจค้น และ ฝ่ายผู้ใช้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยพิจารณาใช้แบบจำลองการประเมินประสิทธิภาพแบบ CIPP model ผลการวิจัยสมมติฐานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

ฝ่ายผู้ให้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทุกด้านต่อ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการระดับปานกลางไปในทิศทางเดียวกัน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการในการทำงาน ด้านทักษะในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ และด้านการพัฒนาพนักงานที่ให้บริการ ผลการประเมินด้านประสิทธิภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า ด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context evaluation) พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับหลักการ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงานมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input evaluation) คือ พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับการมีงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด ด้านกระบวนการ (Process evaluation) พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับการที่ภายในหน่วยงานผู้ให้บริการมีการศึกษาสภาพปัญหาและมีความต้องการในการพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านผลผลิต (Product evaluation) พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการประเมินในภาพรวมที่ระดับมาก

ฝ่ายผู้ใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทุกด้านต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระดับปานกลางไปในทิศทางเดียวกัน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการในการทำงาน ด้านทักษะในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ และด้านการเอาใจใส่ของพนักงาน ผลการประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม ผู้โดยสารให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับภาพรวมในการให้บริการ มีความเหมาะสมสอดคล้องและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกันในการให้บริการ ผลการประเมินด้านประสิทธิภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า ด้านปัจจัยเบื้องต้น ผู้โดยสารให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับอาคาร สถานที่ เคาน์เตอร์ ห้องปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมทั้งอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศมีความเหมาะสมและเพียงพอ ด้านกระบวนการ ผู้โดยสารให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับผู้ใช้บริการมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ด้านผลผลิตผู้โดยสารให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือผู้ใช้บริการสามารถ

ควบคุมตนเองได้และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทุกด้านต่อด้านประสิทธิภาพการให้บริการระดับปานกลางไปในทิศทางเดียวกัน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการในการทำงาน ด้านทักษะในการให้บริการ ด้านทักษะในการใช้เครื่องมือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการ และด้านการพัฒนาพนักงานที่ให้บริการ

ไพบุลย์ ตั้งใจ (2555) ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัทแอมพาส อินคัสตรี จังหวัดสมุทรปราการ” พบว่า ปัญหาหลักและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ยังไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมยังไม่ค่อยสะอาด สวัสดิการยังไม่ครอบคลุม เทคโนโลยีในดำเนินงานเอกสารยังไม่ดีพอ สถานที่จอดรถน้อย และต้องเสียค่าที่จอดรถเพิ่ม ความล่าช้าด้านเอกสาร การให้คำปรึกษากับลูกค้ายังไม่ดีเท่าที่ควร และ เจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ ซึ่งสามารถปรับใช้หลักอิทธิบาท 4 ด้าน ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์ (2558) ทำการวิจัยเรื่อง “การรับรู้คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ” ใช้มาตรวัดคุณภาพตาม Widarsyah, 2014 ผลวิจัย พบว่า การรับรู้ถึงคุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านระบบความปลอดภัยของท่าอากาศยาน ด้านสิ่งแวดล้อมทั่วไป ด้านร้านอาหาร ด้านระบบตรวจคนเข้าออกเมืองและระบบศุลกากร ด้านร้านค้า ด้านการเดินทางเข้าถึงสนามบิน และการเดินทางภายในสนามบิน ด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ โดยด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับการรับรู้คุณภาพน้อยที่สุด

## 2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

Borille (2012) ทำการวิจัยเรื่อง “วิธีการประเมินปัจจัยที่แสดงถึงระดับการให้บริการ ณ อาคารผู้โดยสาร จากองค์ประกอบพื้นฐานของการปฏิบัติงานผู้โดยสารขาเข้า” โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 5 ท่าอากาศยานภายในประเทศบราซิล ที่มีคุณลักษณะเด่นแตกต่างกัน ได้แก่ 1) Sao Paulo/Guarulhos International Airport มีปริมาณการเดินทางของผู้โดยสารสูงสุดของภูมิภาคละตินอเมริกา 2) Rio de Janeiro/Galeao International Airport มีปริมาณการเดินทางของผู้โดยสารสูง 3) Brasilia International Airport มีปริมาณการเดินทางต่อเครื่องสูง เนื่องจากตั้งอยู่กึ่งกลางของประเทศบราซิล 4) Campinas/Viracopos International Airport มีปริมาณการจราจรที่คับคั่งเป็น

อันดับสามของเขตเซาเปาโล และ 5) Sao Paulo/Congonhas Aiport; SBSP ใช้สำหรับการเดินทางภายในประเทศเท่านั้น กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้โดยสารประเภทนักธุรกิจ ตัวแปรที่ใช้ในการสร้างแบบจำลองระดับการให้บริการ คือ ขั้นตอนการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง และ ขั้นตอน จดจรรยาบรรณและสัมภาระ ผลการทดลองจากการสร้างแบบจำลอง พบว่า ตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อระดับการให้บริการขาเข้า คือ พื้นที่โดยรอบบริเวณสายพานกระเป๋า ระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ และ ระยะเวลาในการรอแถว ณ จุดตรวจลงตราหนังสือเดินทาง การพัฒนาเพื่อเพิ่มระดับการให้บริการ ณ จุดรอรับกระเป๋าและสัมภาระ คือ การจัดสรรพื้นที่ว่างที่เหมาะสมต่อผู้โดยสาร และ ระยะเวลาที่กระเป๋าและสัมภาระมาถึงสายพานกระเป๋า ให้สามารถใช้เวลาน้อยกว่าหรือเท่ากับระยะเวลาที่ผู้โดยสารเดินทางมาถึงยังสายพานกระเป๋า การเพิ่มจุดแวะให้ผู้โดยสารทำกิจกรรมระหว่างเส้นทางมาเดินยังสายพานกระเป๋า เช่น จุดบริการข้อมูล การท่องเที่ยว บริการนวดเพื่อสุขภาพ ร้านเครื่องดื่ม เป็นวิธีการจัดการที่สามารถเพิ่มระยะเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารมายังสายพานกระเป๋าได้ นอกจากนี้ ความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน สายการบินและบริษัทที่รับผิดชอบด้านการจัดการภาคพื้นท่าอากาศยาน ร่วมพิจารณาถึงวิธีการเพิ่มความเร็วในการนำกระเป๋าและสัมภาระออกจากอากาศยานจากจุดจอด การเพิ่มจำนวนหรือขนาดของพาหนะในการขนส่งกระเป๋าและสัมภาระจากอากาศยานไปยังอาคารผู้โดยสาร การเพิ่มความเร็วในการทำงานของสายพานกระเป๋า การบริหารจัดการเที่ยวบินและสายพานกระเป๋าตามขนาดของอากาศยาน และ การจัดให้มีสายพานกระเป๋าที่เหมาะสมกับพื้นที่บริเวณจุดรอรับกระเป๋าและสัมภาระ

Goncalves and Caetano (2016) ทำการวิจัยเรื่อง “ระดับการให้บริการของท่าอากาศยาน: กรณีศึกษาจากทัศนคติของผู้โดยสารขาออก ณ ท่าอากาศยานขนาดเล็ก” การเลือกตัวแปรใช้การอ้างอิงของข้อมูลหลักจาก ASQ survey (ACI, 2011) ตัวแปรที่เลือกใช้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ ตัวแปรที่อยู่ภายใต้การบริหารควบคุมของท่าอากาศยานทั้งหมด และ ตัวแปรที่อยู่ภายใต้การบริหารควบคุมของท่าอากาศยานบางส่วน พบว่า ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานขนาดเล็กสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) คุณลักษณะของท่าอากาศยาน ได้แก่ ความพร้อมในการให้บริการของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำ แสงสว่าง ความแออัดภายในอาคารผู้โดยสาร ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งห้องน้ำ ความพร้อมในการให้บริการของเก้าอี้นั่ง ระยะของทางเดินเท้า พร้อมในการให้บริการของเต้าเสียบไฟฟ้า ความสบายในการใช้งานของเก้าอี้นั่ง 2) กระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพและการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย การให้บริการจุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระ ระยะเวลาในการจุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระ ป้ายบอกทาง ความสุภาพและการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ตรวจรับบัตรโดยสาร จอแสดงผลข้อมูลของเที่ยวบิน ระยะทางเดินภายในอาคารผู้โดยสาร และ 3) ราคา

ได้แก่ คุณค่าของเงินที่ใช้กับบริการของร้านอาหารและเครื่องดื่ม คุณค่าของเงินที่ใช้กับบริการของร้านค้า

Su (2014) ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสามารถในการปรับตัวต่อจุดรับบริการ ท่าอากาศยานเฮลซิงกิ ผ่านมุมมองจากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ” โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับผู้ให้บริการและแบบสัมภาษณ์กับผู้ออกแบบจุดรับบริการ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งจุดรับบริการเป็น 3 ประเภท 8 ส่วน คือ 1) จุดรับบริการขั้นต้น (Initiative touchpoint) ได้แก่ ป้ายบอกทาง คำแนะนำในการจัดเก็บสัมภาระขึ้นเครื่อง ข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นและลงของเที่ยวบิน เป็นจุดรับบริการที่ผู้ให้บริการไม่ต้องใช้ความพยายามในการเข้ารับบริการ 2) จุดรับบริการที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ (Interactive touchpoint) ได้แก่ บริการให้ความช่วยเหลือ จุดตรวจรับบัตรโดยสาร จุดตรวจรักษาความปลอดภัย และ จุดรับกระเป๋าและสัมภาระขาเข้า เป็นจุดรับบริการที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีส่วนร่วมในขั้นตอนการบริการ และ 3) จุดรับบริการที่ไม่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ (Passive touchpoint) ได้แก่ การประกาศภายในท่าอากาศยาน ซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า จุดรับบริการขั้นต้นมีความสำคัญ เพราะเป็นจุดบริการที่มีข้อมูลจำเป็นสำหรับผู้ให้บริการ สามารถปรับตัวต่อจุดรับบริการนี้ได้ง่ายที่สุด เนื่องจาก ผู้ใช้บริการเป็นผู้เลือกใช้บริการจากความต้องการของตนเอง จึงสามารถเข้าใจเนื้อหาได้ดี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการรับรู้ทางการมองเห็น รองลงมาคือ จุดรับบริการที่ต้องใช้การปฏิสัมพันธ์ โดยผู้บริกรรู้สึกพอใจและมีความสามารถในการปรับตัวได้ในระดับสูงต่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในทางตรงกันข้าม ความสามารถในการปรับตัวของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับต่ำเมื่อต้องปฏิสัมพันธ์กับเทคโนโลยีหรือมีความเกี่ยวข้องกับสิทธิส่วนบุคคล ทำให้ประสบการณ์ของการได้รับบริการโดยส่วนใหญ่เกิดขึ้น ณ จุดบริการนี้ และลำดับสุดท้ายคือ จุดรับบริการที่ไม่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ เนื่องจากความตระหนักรู้ต่อจุดรับบริการนี้อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ความสามารถในการปรับตัวของผู้ใช้บริการจึงอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน แนวทางการออกแบบบริการควรมุ่งเน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง โดยองค์ประกอบของการออกแบบ คือ สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน การค้นหา สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ ผู้ใช้บริการมีความคุ้นเคย อย่างไรก็ตาม บุคลากรผู้ให้บริการยังคงมีบทบาทสำคัญหากเกิดปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ถูกออกแบบให้ใช้ในการบริการ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า ตัวแปรและแนวทางการพัฒนาระดับการให้บริการมีหลายประเด็น สามารถสรุปผลและแสดงดังตารางที่ 2.8 เพื่อการปรับใช้สำหรับการดำเนินงานวิจัยต่อไป

ตารางที่ 2.8 ตารางแสดงผลสรุปตัวแปรและแนวทางการพัฒนาระดับการให้บริการจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย	หัวข้อวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย และอาชีพ</li> <li>ปัจจัยด้าน ผู้ให้บริการ ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความปลอดภัย ด้านการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) และด้านบุคลากร</li> </ul>
ทนงศักดิ์ สุทธิรักษ์ (2559)	ประสิทธิภาพการจัดการขนส่งน้ำมันดิบทางรถไฟ	<p>ประสิทธิภาพการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านความปลอดภัย ด้านความประหยัด ด้านความรวดเร็ว ด้านความแน่นอนเชื่อถือ ด้านความสะดวกสบาย</li> </ul>
ธัญดา ใจไหมคร้าม (2558)	การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษาคลังสินค้า 2 ราย กรุงเทพมหานคร องค์การคลังสินค้า	<p>แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>แผนภูมิการไหลของงานโดยการพิจารณาขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความซ้ำซ้อนและไม่มีประสิทธิภาพ ใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย แนวทางการจัดกระบวนการทำงานสายธารแห่งคุณ ค่าตามแนวคิด การออกแบบแผนผังคลังสินค้าใหม่ด้วยวิธีการจัดเก็บเป็นโซนตาม ABC</li> </ul>
ธีระพล เพ็งจันทร์ (2552)	การบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	<p>ปัจจัยการบริหารที่มีประสิทธิภาพ</p> <p>ด้านกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ ด้านภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ด้านการบริหารจัดการ ความเสี่ยง ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพวิชาการ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านลักษณะสำคัญขององค์กรด้านระบบสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ด้านประสิทธิผลตามตัวชี้วัด</p>



ตารางที่ 2.8 ตารางแสดงผลสรุปตัวแปรและแนวทางการพัฒนาระดับการให้บริการจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย	หัวข้อวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
นันทพร อารมณฺ์ชื่น (2558)	ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการเลือกใช้สิทธิประกันสังคม	ประสิทธิภาพการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</li> </ul> ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา <ul style="list-style-type: none"> <li>• ด้านภาพลักษณ์องค์กร</li> </ul> ด้านองค์กร ด้านพนักงาน ด้านบริการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
นัยน์ปพร ยูทรนาวา (2554)	ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานการเงิน วิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>• ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</li> </ul> ด้านความถูกต้องตามระเบียบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย <ul style="list-style-type: none"> <li>• ปัจจัยด้านการดำเนินงาน</li> </ul> ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>• การประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</li> </ul> การศึกษาระบบงานการเงินใหม่ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน

ตารางที่ 2.8 ตารางแสดงผลสรุปตัวแปรและแนวทางการพัฒนาระดับการให้บริการจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย	หัวข้อวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
ไพบุลย์ ตั้งใจ (2555)	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัทแอมพาส อินคัสตรี จังหวัดสมุทรปราการ	ปัญหาหลักและอุปสรรคใการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>• รายได้ยังไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมยังไม่ค่อยสะอาด สวัสดิการยังไม่ครอบคลุม เทคโนโลยีในด้านงานเอกสารยังไม่ดีพอ สถานที่จอดรถน้อย และเสียค่าที่จอดรถเพิ่ม ความล่าช้าด้านเอกสาร การให้คำปรึกษากับลูกค้ายังไม่ดีเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน</li> <li>• หลักอทธิบาท 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา</li> </ul>
ปิยะนุช เลิศศิริ (2554)	การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านทักษะการให้บริการ ด้านทักษะการใช้เครื่องมือในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีของการให้บริการ ด้านการพัฒนาพนักงาน</li> </ul> <p>ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ (CIPP model)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อนการประเมินกระบวนการประเมินผลผลิต</li> </ul>

ตารางที่ 2.8 ตารางแสดงผลสรุปตัวแปรและแนวทางการพัฒนาระดับการให้บริการจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

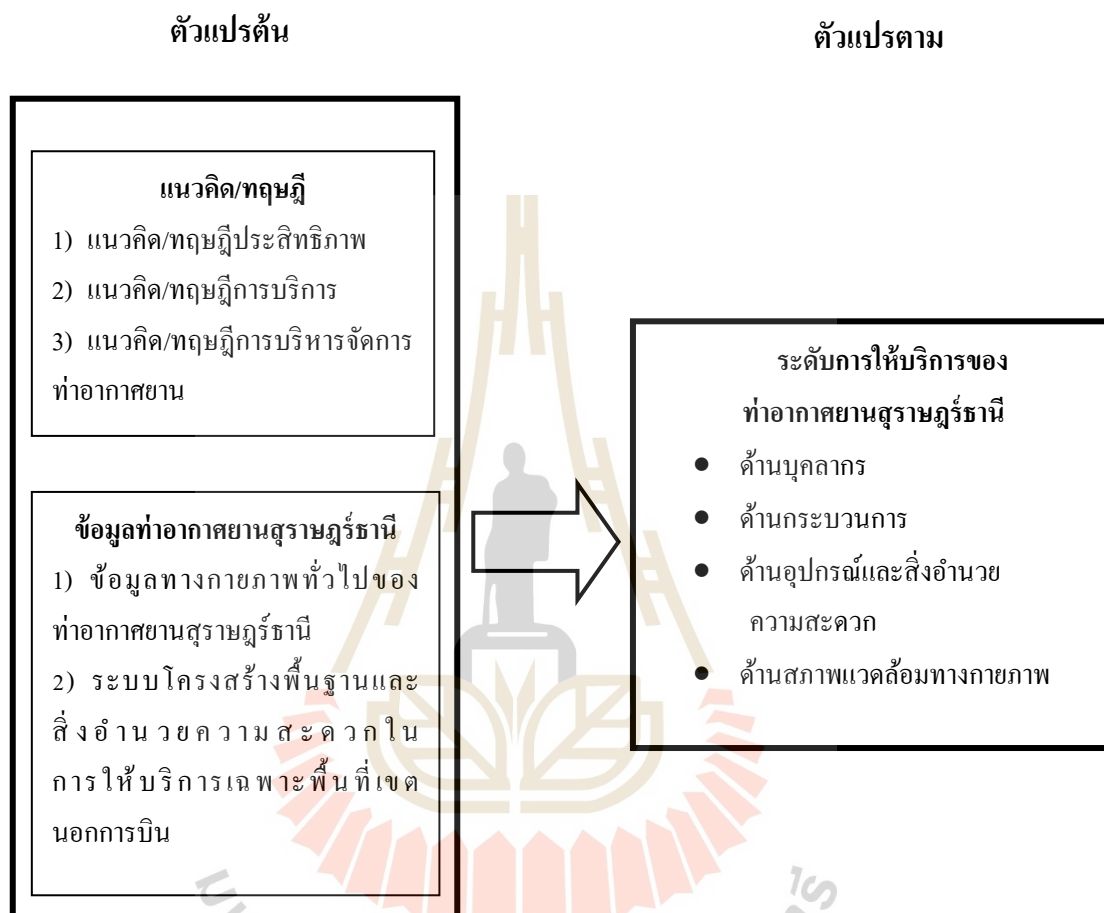
ผู้วิจัย	หัวข้อวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์ (2558)	การรับรู้คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ	คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง <ul style="list-style-type: none"> <li>● ด้านระบบความปลอดภัยของท่าอากาศยาน</li> <li>ด้านสิ่งแวดล้อมทั่วไป ด้านร้านอาหาร</li> <li>ด้านระบบตรวจคนเข้าออกเมืองและระบบศุลกากร ด้านร้านค้า ด้านการเดินทางเข้าถึงสนามบินและการเดินทางภายในสนามบิน</li> <li>ด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก</li> </ul>
Borille (2012)	วิธีการประเมินปัจจัยที่แสดงถึงระดับการให้บริการ ณ อาคารผู้โดยสาร จากองค์ประกอบพื้นฐานของการปฏิบัติงานผู้โดยสารขาเข้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อระดับการให้บริการขาเข้า คือ พื้นที่โดยรอบบริเวณสายพานกระเป๋า ระยะเวลาในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระ และระยะเวลาในการรอแถว ณ จุดตรวจลงตราหนังสือเดินทาง</li> <li>● การพัฒนาเพื่อเพิ่มระดับการให้บริการ ณ จุดรอรับกระเป๋าและสัมภาระ คือ การจัดสรรพื้นที่ว่างที่เหมาะสมต่อผู้โดยสาร และระยะเวลาที่กระเป๋าและสัมภาระมาถึงสายพานกระเป๋า ให้ใช้เวลาน้อยกว่าหรือเท่ากับระยะเวลาที่ผู้โดยสารเดินทางมาถึงยังสายพานกระเป๋า การเพิ่มจุดแวะให้ผู้โดยสารทำกิจกรรมระหว่างเส้นทางมาเดินยังสายพานกระเป๋า ความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน สายการบิน และบริษัทที่รับผิดชอบด้านการจัดการภาคพื้นท่าอากาศยานเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วมากขึ้น</li> </ul>

ตารางที่ 2.8 ตารางแสดงผลสรุปตัวแปรและแนวทางการพัฒนาระดับการให้บริการจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย	หัวข้อวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
Goncalves and Caetano (2016)	ระดับการให้บริการของท่าอากาศยาน: กรณีศึกษาจากทัศนคติของผู้โดยสารขาออก ณ ท่าอากาศยานขนาดเล็ก	ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานขนาดเล็ก สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) คุณลักษณะของท่าอากาศยาน 2) กระบวนการให้บริการ 3) ราคา
Su (2014)	การศึกษาความสามารถในการปรับตัวต่อจุดรับบริการ ณ ท่าอากาศยานเฮลซิงกิผ่านมุมมองจากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จุดรับบริการเป็น 3 ประเภท 8 ส่วน คือ               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) จุดรับบริการขั้นต้น (Initiative touchpoint) เป็นจุดรับที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องใช้ความพยายามในการเข้ารับบริการ</li> <li>2) จุดรับบริการที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Interactive touchpoint)</li> <li>3) จุดรับบริการที่ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Passive touchpoint)</li> </ol> </li> <li>● องค์ประกอบของการออกแบบ คือ สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน การค้นหา สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และ ผู้ใช้บริการมีความคุ้นเคย</li> </ul>

## 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสร้างกรอบแนวคิดสำหรับทำการศึกษาวิจัยเรื่องระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี แสดงดังภาพที่ 2.12



ภาพที่ 2.12 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา ชลิตดา วาริพินทุรักษ์ (2560)

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี และศึกษาแนวทางการเพิ่มระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed method research) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key information) การดำเนินงานวิจัยเป็นไปตามกระบวนการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 3.1 วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินงานวิจัยตามกระบวนการวิจัย ตามลำดับดังต่อไปนี้

1) การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ แนวคิดและทฤษฎีการบริการ แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการท่าอากาศยาน ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการ เอกสารการเผยแพร่จากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้ง การสืบค้นทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง

2) กำหนดประชากรที่ใช้ในงานวิจัย ทำการ (ร่าง) แบบสอบถามและข้อสัมภาษณ์ ตามความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำ (ร่าง) แบบสอบถามและข้อสัมภาษณ์ เสนออาจารย์ที่ปรึกษา และส่งผู้เชี่ยวชาญเพื่อการตรวจสอบ ก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลต่อไป

3) ดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้วใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

4) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการแปรความตามสถิติวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม และข้อมูลการสัมภาษณ์ การทบทวนวรรณกรรม

5) สรุปผลและรายงานผลการวิจัย รวมถึงข้อเสนอแนะ โดยเรียบเรียงจากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงเอกสาร ข้อมูลจากผลการทำแบบสอบถามและผลการสัมภาษณ์ จากนั้นนำวิทยานิพนธ์เสนอตีพิมพ์ในวารสารหรือเอกสารเผยแพร่ทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง หรือ เข้าร่วมประชุมสัมมนาทางวิชาการเพื่อยืนยันผลการวิจัยและรับฟังข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive random) และกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key information) แบ่งกลุ่มไว้ดังนี้

**3.2.1 ประชากร** เป็นบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย

- 1) บุคลากรฝ่ายบริหารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3) ผู้โดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากสถิติผู้ใช้บริการเดือนมกราคมถึง

เดือนธันวาคม ประจำปี พ.ศ.2560 จำนวน 2,247,344 คน

**3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง** บุคลากรของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1) ผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยทำการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง และกำหนดคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลหลักจากการเป็นผู้บริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือ นายกำแหง สายวิภู ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง และกำหนดคุณลักษณะจากการเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณพื้นที่เขตนอกการบิน แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 ผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสายการบินไทยสมายล์ รวมจำนวน 4 คน

กลุ่มที่ 2 บุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกของสายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสายการบินไทยสมายล์ ที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 4 คน

กลุ่มที่ 3 ผู้โดยสารที่เดินทางโดยเที่ยวบินแบบภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวน 400 คน อ้างอิงตามสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งยอมให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5 (ชานินทร์ ศิลป์, 2548 อ้างถึงใน ปิยะนุช เลิศศิริ, 2554) การแสดงค่าสูตรการคำนวณ แสดงได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

- เมื่อ  $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  แทน ขนาดของประชากร  
 $e$  แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างกำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 ( $e = 0.05$ )

แทนค่าสูตรการคำนวณ  $n = \frac{2,247,344}{1+2,247,344(0.05)^2} = 400$

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

**3.3.1 แบบสัมภาษณ์** ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามกระบวนการวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างและมีลักษณะของคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้การการสัมภาษณ์มีความยืดหยุ่นต่อผู้ให้สัมภาษณ์หรือสถานการณ์ขณะนั้น ส่งผลต่อการตอบคำถามอย่างเสรี เพื่อรวบรวมข้อมูลใช้ในการหาแนวทางการเพิ่มระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี โดยข้อสอบถามประกอบด้วยโครงสร้าง 2 ส่วน ได้แก่

- 1) ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
- 2) คำถามที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

**3.3.2 แบบสอบถาม** ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามกระบวนการวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี โดยข้อสอบถามประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบคำถามเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีลักษณะของคำถามเป็นปลายปิด (Close-ended question) ใช้มาตรวัดแบบ Likert's scale แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีการกำหนดระดับคะแนน ดังนี้



ระดับมากที่สุด	=	5	คะแนน
ระดับมาก	=	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	=	3	คะแนน
ระดับน้อย	=	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	=	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบคำถามปลายเปิด

### 3.4 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

#### 3.4.1 ขั้นตอนดำเนินการสร้างคำถาม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาวิจัยข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 3) กำหนดขอบเขตเนื้อหาตามกรอบแนวคิดของการวิจัย
- 4) สร้าง (ร่าง) แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย
- 5) นำแบบสัมภาษณ์และสอบถามฉบับ (ร่าง) เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหา หลังผ่านการตรวจสอบและพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วผู้วิจัยนำไปแก้ไขปรับปรุงต่อไป
- 6) นำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปตรวจสอบคุณภาพ

#### 3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือที่สร้างขึ้นในงานวิจัยนี้ ใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content validity) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาความรู้และประสบการณ์ที่ต้องการสอบถามในแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการวัดที่มีความครอบคลุมองค์ความรู้หรือประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขหลังการเสนออาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ยื่นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence; IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจะทำการประเมินคุณภาพเพื่อหาความสอดคล้อง โดยแบ่งเป็น 3 กรณี คือ

+1 คำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

0 ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

1 คำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

จากนั้น คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากสูตรการคำนวณ ดังนี้ (ประสพชัย พสุนนท์, 2558)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ใช้ได้มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์การประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ จะถูกนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการทำวิจัยต่อไป โดยสามารถสรุปขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ แสดงดังภาพที่ 3.1

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะข้อมูลที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมในการทำวิจัย จำแนกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

**3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ** เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากผลการตอบแบบสอบถามของตัวแทนที่เกี่ยวข้องในการให้บริการบริเวณพื้นที่เขตนอกการบินของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึงผลการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมการบันทึกข้อมูลด้วยวิธีการจดบันทึกข้อมูลและการบันทึกเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อนำมาใช้ในการรวบรวมการตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้อง

**3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ** เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความ จากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งสื่อออนไลน์ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน มีลำดับกระบวนการ ดังต่อไปนี้

#### 3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ และ ร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอและอธิบายในรูปแบบตารางและความเรียง

2) การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าทางสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; SD) เพื่อนำเสนอและอธิบายในรูปแบบ ตารางและความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดและการคำนวณ ดังนี้

- ค่าร้อยละ (Percentage) คือ การคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อย มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$P = \frac{F}{n} \times 100$$

เมื่อ  $P$  แทน ร้อยละ

$F$  แทน ข้อมูลที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ (ความถี่)

$n$  แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

- ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) คือการหาค่ากลางทางคณิตศาสตร์ของคะแนนในผู้ให้ข้อมูลหลัก มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลหลัก

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$n$  แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

- ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division; SD) คือ ค่าที่แสดงถึงการกระจายข้อมูลว่ามีค่าต่างจากค่าเฉลี่ยอย่างไร มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum(X - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ	$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนผู้ให้ข้อมูลหลัก
	$X$	แทน	ข้อมูลแต่ละจำนวน
	$n$	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

การแปลความเพื่อแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ เพื่อแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด อาศัยเกณฑ์การหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

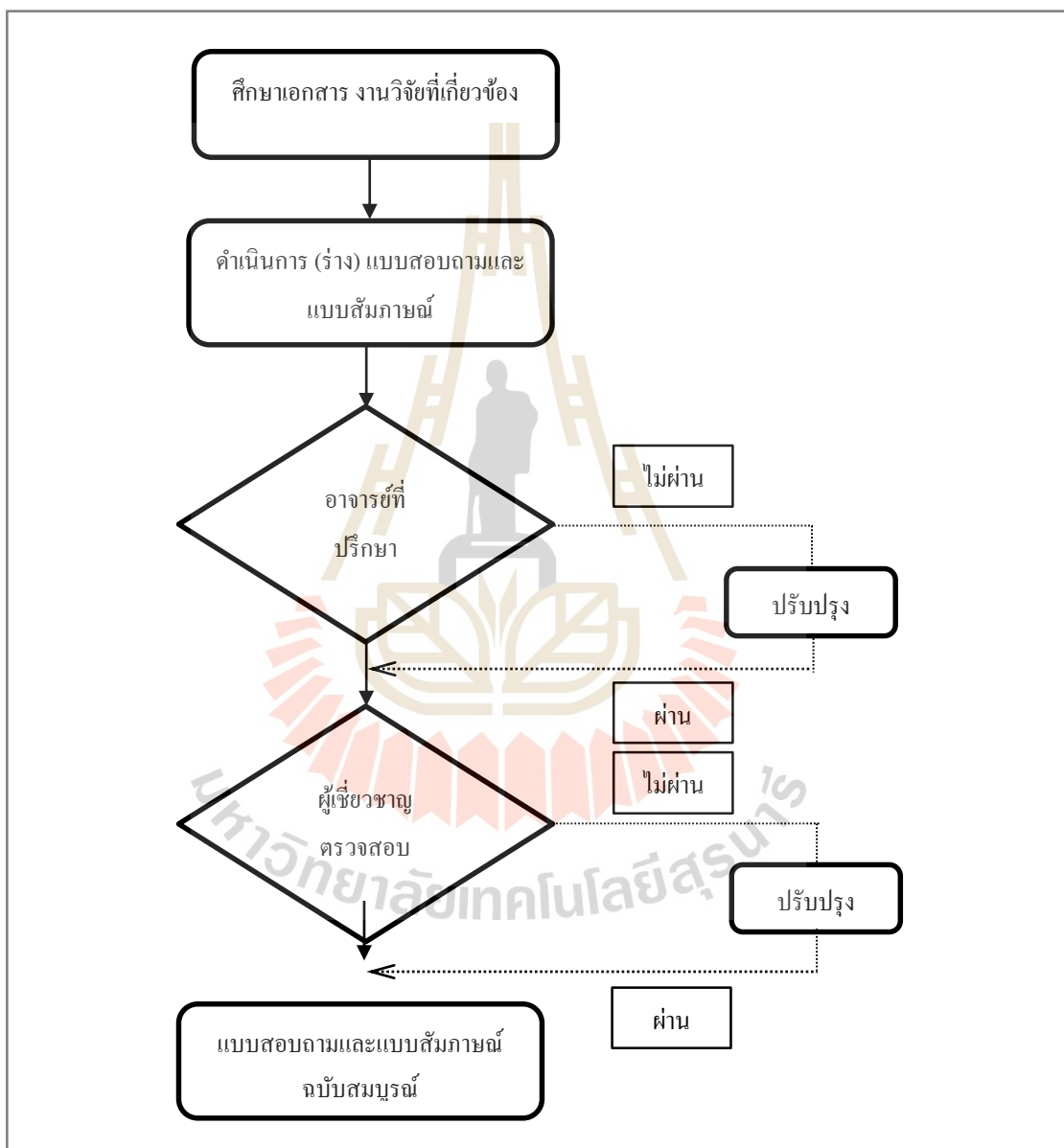
$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &\approx 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม ได้ค่าดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21–5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41–4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61–3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81–2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00–1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

### 3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด มาจัดกลุ่มและแจกแจงความถี่ของความคิดเห็น เพื่อการสังเคราะห์ใช้สำหรับอภิปรายผลการวิจัยต่อไป



ภาพที่ 3.1 การดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ที่มา ชลิตดา วาริพินทุรักษ์ (2560)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้โดยสารที่เดินทางโดยเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน 2) ผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 คน และ 3) บุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 408 คน ประกอบการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 1 ท่าน คือ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

- 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี
- 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี
- 3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี
- 4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

##### 4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

จากการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี สามารถแสดงผลวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1

**ตารางที่ 4.1** จำนวน และ ค่าร้อยละ สำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

(n = 400)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	201	50.25
หญิง	199	49.75
<b>อายุ</b>		
15-19 ปี	6	1.50
20-29 ปี	82	20.50
30-39 ปี	93	23.25
40-49 ปี	103	25.75
50-59 ปี	80	20.00
60 ปีขึ้นไป	36	9.00
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา	3	0.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	1.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย	31	7.75
ปวช.	33	8.25
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	89	22.25
ปริญญาตรี	188	47.00
ปริญญาโท	43	10.75
อื่น ๆ	7	1.75
<b>สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน</b>		
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	55	13.75
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	51	12.75
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	72	18.00
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	120	30.00
นักเรียน/นักศึกษา	18	4.50

**ตารางที่ 4.1** จำนวน และ ค่าร้อยละ สำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี (ต่อ)

(n = 400)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน (ต่อ)</b>		
เกษตรกร	27	6.75
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	1	0.25
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	11	2.75
อื่น ๆ	45	11.25
<b>ความถี่ในการใช้บริการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีต่อปี</b>		
1-4 ครั้ง	139	34.75
5-8 ครั้ง	133	33.25
9-12 ครั้ง	93	23.25
มากกว่า 12 ครั้ง	35	8.75
<b>จุดประสงค์ของการใช้บริการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
โดยสารเครื่องบินเพื่อการทำงาน/ธุรกิจ	174	23.32
โดยสารเครื่องบินเพื่อการประชุม/สัมมนา	157	21.04
โดยสารเครื่องบินเพื่อการเยี่ยมชมครอบครัว	78	10.46
โดยสารเครื่องบินเพื่อการท่องเที่ยว	333	44.64
อื่น ๆ	4	0.54

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี จำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 รวมทั้งสิ้น 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 15-19 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 อายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 อายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และอายุ 60 ขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 รวมทั้งสิ้น 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100



ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ระดับปวช. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 ระดับ ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 ระดับปริญญาตรี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47 ระดับปริญญาโท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และ อื่น ๆ คือ ปริญญาเอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 รวมทั้งสิ้น 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 เกษตรกร จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25ว่างงาน/ไม่มีงานทำ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และ อื่น ๆ เช่น ทนาย ข้าราชการบำนาญ ที่ปรึกษาสายงานวิชาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 รวมทั้งสิ้น 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ความถี่ในการใช้บริการทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีจำนวน 1-4 ครั้งต่อปี มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 จำนวน 5-8 ครั้งต่อปี มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 จำนวน 9-12 ครั้งต่อปี มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และ มากกว่า 12 ครั้งต่อปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 รวมทั้งสิ้น 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จุดประสงค์ของการใช้บริการทำอากาศยานสุราษฎร์ธานี โดยการตอบแบบสอบถามข้อนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจุดประสงค์ในการใช้บริการทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีเพื่อการทำงาน/ธุรกิจ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 23.32 เพื่อการประชุม/สัมมนา จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 21.04 เพื่อการเยี่ยมชมครอบครัว จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 10.46 เพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 44.64 และมีจุดประสงค์อื่น ๆ เช่น เพื่อการศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.54 รวมทั้งสิ้น คิดเป็นร้อยละ 100

#### 4.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการรวบรวมข้อมูลส่วนความคิดเห็นของกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก่อนผู้โดยสารโดยภาพรวม

ระดับการให้บริการ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านบุคลากร	4.26	0.80	มากที่สุด	1
ด้านกระบวนการ	4.03	0.93	มาก	4
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	0.87	มาก	2
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.06	0.91	มาก	3
รวม	4.11	0.88	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสำหรับผู้โดยสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 อยู่ในลำดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 และ ลำดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี สำหรับผู้โดยสารในด้านบุคลากร สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้โดยสารด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์</b>			
1.1 บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.34	0.69	มากที่สุด
1.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.27	0.71	มากที่สุด
1.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ	4.16	0.78	มาก
1.4 สามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูล คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.12	0.88	มาก
1.5 ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเท่าเทียมทุกชนชั้น ไม่เลือกปฏิบัติก่อนหน้าหลัง	4.19	0.82	มาก
<b>2. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน</b>			
2.1 บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.34	0.81	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.25	0.81	มากที่สุด
2.3 สามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูล คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.16	0.85	มาก
2.4 ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเท่าเทียมทุกชนชั้น ไม่เลือกปฏิบัติก่อนหน้าหลัง	4.15	0.84	มาก
<b>3. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย</b>			
3.1 บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.55	0.82	มากที่สุด
3.2 เอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ	4.30	0.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้โดยสารในด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการให้บริการด้านบุคลากรที่อยู่ในอันดับสูงสุดมีระดับการให้บริการในระดับมากที่สุด จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เท่ากัน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ตามลำดับ

ในขณะที่ ระดับการให้บริการด้านบุคลากรในระดับมาก มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเท่าเทียมทุกชนชั้น ไม่เลือกปฏิบัติก่อนหน้าหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน สามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูล คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เท่ากัน เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียนปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเท่าเทียมทุกชนชั้น ไม่เลือกปฏิบัติก่อนหน้าหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูล คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในอันดับที่น้อยสุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้โดยสารในด้านกระบวนการ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.4

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้โดยสารด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีกระบวนการการตรวจรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารผู้โดยสารที่เข้มงวดและน่าเชื่อถือ	4.08	0.81	มาก
2. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศด้านกระบวนการรักษาความปลอดภัย	4.07	0.80	มาก
3. การตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเลเบียนมีความสะดวกและสามารถดำเนินการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลา 3 นาที	3.96	1.05	มาก
4. การนำส่งกระเป๋าและสัมภาระผู้โดยสารขาเข้ามีความสะดวกและสามารถดำเนินการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลา 25 นาที	3.99	1.04	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.93</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้โดยสารในด้านกระบวนการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการให้บริการด้านกระบวนการที่อยู่ในอันดับสูงสุด มีระดับการให้บริการในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีกระบวนการตรวจรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารผู้โดยสารที่เข้มงวดและน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมา ได้แก่ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศด้านกระบวนการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 การนำส่งกระเป๋าและสัมภาระผู้โดยสารขาเข้า มีความสะดวกและสามารถดำเนินการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลา 25 นาที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ การตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเลเบียนมีความสะดวกและสามารถดำเนินการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลา 3 นาที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในอันดับที่น้อยสุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี สำหรับผู้โดยสารในด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.5

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้โดยสารด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บริเวณจุดจำหน่ายบัตรโดยสารมองเห็นชัดเจน เข้าถึงง่าย	4.34	0.92	มากที่สุด
2. การจัดการคิวของตารางการบิน มีความเหมาะสมต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร	4.20	0.85	มาก
3. จอแสดงผลเที่ยวบินและประตูเรียกขึ้นเครื่อง สามารถอ่านข้อมูลได้ชัดเจนและถูกแสดงไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม	4.26	0.88	มากที่สุด
4. จอแสดงผลการขึ้นและลงของเที่ยวบิน สามารถอ่านข้อมูลได้ชัดเจน ทันเหตุการณ์และถูกแสดงไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม	4.29	0.82	มากที่สุด
5. ที่นั่งพักภายในบริเวณอาคารผู้โดยสารมีเพียงพอสามารถเข้าออกสะดวก นั่งสบาย	4.12	0.86	มาก
6. ที่นั่งพักผู้โดยสารบริเวณห้องพักรอขึ้นเครื่อง มีเพียงพอสามารถเข้าออกสะดวก นั่งสบาย	4.03	1.01	มาก
7. บริเวณห้องพักรอขึ้นเครื่อง มีร้านอาหารและเครื่องดื่มให้บริการอย่างเพียงพอ	4.04	1.00	มาก
8. มุมอ่านหนังสือ มีข้อมูลเพื่อการอ่านที่เป็นประโยชน์ ทันเหตุการณ์ บรรยากาศเหมาะสมต่อการให้บริการ	3.99	0.93	มาก
9. การจัดให้มีบันไดเลื่อนและลิฟต์อย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.10	0.71	มาก
10. การจัดให้มีบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มอย่างเพียงพอ	4.06	0.81	มาก

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้โดยสารด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
11. การจัดทำมีบริการเครื่องกดเงินอัตโนมัติ (ATM) อย่างเพียงพอและเข้าถึงง่าย	4.10	0.75	มาก
12. การจัดทำให้บริการรถเช่า / เรือนำเที่ยวมีเพียงพอ	3.78	0.95	มาก
13. การจัดทำมีระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีกับชุมชนอย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.02	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้โดยสารในด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการให้บริการด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในอันดับสูงสุดมีระดับการให้บริการในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ บริเวณจุดจำหน่ายบัตรโดยสารมองเห็นชัดเจน เข้าถึงง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 จอแสดงผลการขึ้นและลงของเที่ยวบินสามารถอ่านข้อมูลได้ชัดเจน ทันเหตุการณ์และถูกแสดงไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และ จอแสดงผลเที่ยวบินและประตูเรียกขึ้นเครื่องสามารถอ่านข้อมูลได้ชัดเจนและถูกแสดงไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

ในขณะที่ ระดับการให้บริการด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก มีจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ การจัดความถี่ของตารางการบินมีความเหมาะสมต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมา ได้แก่ ที่นั่งพักภายในบริเวณอาคารผู้โดยสารมีเพียงพอสามารถเข้าออกสะดวก นั่งสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 การจัดทำมีบันไดเลื่อนและลิฟต์อย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้บริการ และการจัดทำมีบริการเครื่องกดเงินอัตโนมัติ (ATM) อย่างเพียงพอและเข้าถึงง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เท่ากัน การจัดทำมีบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 บริเวณห้องพักรอขึ้นเครื่อง มีร้านอาหารและเครื่องดื่มให้บริการอย่างเพียงพอ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ที่นั่งพักผู้โดยสารบริเวณห้องพักรอขึ้นเครื่อง มีเพียงพอ สามารถเข้าออก สะดวก นั่งสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 การจัดให้มีระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อท่าอากาศยาน สุราษฎร์ธานีกับชุมชนอย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 มุมอ่านหนังสือ มีข้อมูลเพื่อการอ่านที่เป็นประโยชน์ ทันเหตุการณ์ บรรยากาศเหมาะสม ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ การจัดให้บริการรถเช่า/เรือนำเที่ยวมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในอันดับที่น้อยสุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี สำหรับผู้โดยสารในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.6

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการ ของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี สำหรับผู้โดยสารด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. อาคารผู้โดยสารมีความสะอาด การตกแต่งสวยงาม	4.38	0.66	มากที่สุด
2. แสงสว่างภายในอาคารผู้โดยสารมีเพียงพอและเหมาะสม	4.28	0.79	มากที่สุด
3. การควบคุมอุณหภูมิภายในอาคารผู้โดยสารมีความเหมาะสม	4.17	0.79	มาก
4. พื้นที่ให้บริการ ณ จุดตรวจรับบัตรโดยสาร มีเพียงพอ ไม่แออัดขณะรอแถว	4.06	0.86	มาก
5. พื้นที่ให้บริการ ณ จุดตรวจเอกสารการเดินทาง มีเพียงพอ ไม่แออัดขณะรอแถว	4.04	0.83	มาก
6. พื้นที่ให้บริการ ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระ ไม่ลงทะเบียนมีเพียงพอ ไม่แออัดขณะรอแถว	4.18	0.96	มาก
7. พื้นที่ให้บริการภายในบริเวณห้องพักรอขึ้นเครื่อง มีเพียงพอ ไม่แออัดขณะรอคอย	4.06	0.98	มาก
8. พื้นที่ให้บริการ ณ จุดรับสัมภาระลงทะเบียน มีเพียงพอ ไม่แออัดขณะรอคอย	4.06	1.04	มาก
9. การจัดสรรพื้นที่สูบบุหรี่ มีความเหมาะสม	3.67	1.10	มาก



**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิธานีสำหรับผู้โดยสารด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ต่อ)

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
10. การจัดให้มีห้องน้ำอย่างเพียงพอ หมั่นทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่น	3.53	1.06	มาก
11. การจัดแสดงป้ายบอกทาง แผนที่ภายในอาคารผู้โดยสารเป็นไปตามข้อกำหนด	4.08	0.92	มาก
12. การจัดสถานที่จอดรถมีเพียงพอ จอดรถสะดวกและไม่คับแคบจนเกินไป	4.08	0.99	มาก
13. การจัดสถานที่จอดรถ มีระยะทางสั้นและสะดวกต่อการเดินทางสู่อาคารผู้โดยสาร	4.21	0.90	มากที่สุด
14. การบริหารจัดการระบบคมนาคมทางบกภายในท่าอากาศยานมีสภาพคล่องและปลอดภัย	4.08	0.90	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิธานีสำหรับผู้โดยสารในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อยู่ในอันดับสูงสุด มีระดับการให้บริการในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ อาคารผู้โดยสารมีความสะอาด การตกแต่งสวยงามโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมา ได้แก่ แสงสว่างภายในอาคารผู้โดยสารมีเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และ การจัดสถานที่จอดรถมีระยะทางสั้นและสะดวกต่อการเดินทางสู่อาคารผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ

ในขณะที่ ระดับการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก มีจำนวน 11 ข้อ ได้แก่ พื้นที่ให้บริการ ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเยียนมีเพียงพอ ไม่แออัดขณะรอแถวโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมา ได้แก่ การควบคุมอุณหภูมิภายในอาคารผู้โดยสารมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 การจัดแสดงป้ายบอกทาง แผนที่ภายในอาคารผู้โดยสาร

เป็นไปตามข้อกำหนด การจัดสถานที่จอดรถมีเพียงพอ จอดรถสะดวกและไม่คับแคบจนเกินไป และ การบริหารจัดการระบบคมนาคมทางบกภายในท่าอากาศยานมีสภาพคล่องและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เท่ากัน พื้นที่ให้บริการ ณ จุดตรวจรับบัตรโดยสารมีเพียงพอ ไม่แออัดขณะ รอแถว พื้นที่ให้บริการภายในบริเวณห้องพักรอขึ้นเครื่อง และ พื้นที่ให้บริการ ณ จุดรับสัมภาระ ลงทะเบียน มีเพียงพอ ไม่แออัดขณะรอคอย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เท่ากัน พื้นที่ให้บริการ ณ จุด ตรวจเอกสารการเดินทางมีเพียงพอ ไม่แออัดขณะรอแถว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 การจัดสรรพื้นที่ สูบบุหรี มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ การจัดให้มีห้องน้ำอย่างเพียงพอ หมั่นทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในอันดับ ที่น้อยสุด

#### 4.1.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับ ผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

จากการรวบรวมข้อมูลส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับผู้โดยสาร ที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี เกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี จำแนกเป็นรายด้าน มีดังนี้

- 1) ด้านบุคลากร ได้แก่ ผู้ให้บริการชาวต่างชาติประสบปัญหาในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษกับบุคลากรผู้ให้บริการ
- 2) ด้านกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการในการเดินทางสำหรับผู้โดยสาร มีความรวดเร็วและง่ายต่อการใช้บริการสำหรับผู้ให้บริการชาวต่างชาติ แต่พื้นที่สำหรับตรวจรับบัตรโดยสารไม่เพียงพอ
- 3) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ 1) ควรมีร้านอาหารและ เครื่องดื่มภายในห้องพักรอขึ้นเครื่อง 2) ควรเพิ่มปริมาณร้านค้า หรือกิจกรรมเพื่อความบันเทิงแก่ ผู้ใช้บริการระหว่างรอเที่ยวบิน เช่น การเปิดบริการร้านนวดแผนไทย 3) ควรเพิ่มความหลากหลาย ของร้านอาหาร รวมทั้งอาหารที่จำหน่ายควรเป็นอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ 4) ควรเพิ่มปริมาณ ที่นั่งทั้งภายในและภายนอกบริเวณอาคารผู้โดยสาร และ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกล้ำสมัย แต่ยังคงใช้งานได้
- 4) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ 1) ควรมีการปรับปรุง หรือ ตกแต่ง อาคารผู้โดยสารด้วยต้นไม้หรือไม้ประดับ เพื่อความสวยงาม 2) ควรลดอุณหภูมิภายในอาคาร ผู้โดยสารให้มีความเย็นมากขึ้น 3) ควรเพิ่มแสงสว่างภายในอาคารผู้โดยสาร และ 4) ห้องน้ำภายใน อาคารผู้โดยสารมีขนาดเล็กเกินไปและควรหมั่นทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลัก ที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้จัดการของสายการบิน หลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถแสดงผลวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวน และ ค่าร้อยละ สำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

(n = 4)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	1	25.00
หญิง	3	75.00
<b>อายุ</b>		
20-29 ปี	1	25.00
30-39 ปี	2	50.00
40-49 ปี	1	25.00
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ปริญญาตรี	4	100.00
<b>ประสบการณ์ในการทำงาน</b>		
5-10 ปี	2	50.00
มากกว่า 10 ปี	2	50.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รวมทั้งสิ้น 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รวมทั้งสิ้น 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รวมทั้งสิ้น 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100

#### 4.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

จากการรวบรวมข้อมูลส่วนความคิดเห็นสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี เกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม

ระดับการให้บริการ ของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านบุคลากร	3.42	0.80	มาก	1
ด้านกระบวนการ	3.14	0.85	ปานกลาง	2
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.86	0.95	ปานกลาง	3
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	2.68	1.07	ปานกลาง	4
รวม	3.03	0.92	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านบุคลากรอยู่ในลำดับสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 และ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี สำหรับสำหรับตัวแทนของบุคลากรของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.9

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.75	0.96	มาก
2. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.50	1.00	มาก
3. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ	3.50	0.58	มาก
4. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีความเอาใจใส่ดูแลหมั่นตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ	3.25	0.50	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสามารถแก้ไขปัญหาให้ข้อมูลคำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	3.00	0.82	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบีย่น มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.50	1.29	มาก

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านบุคลากร (ต่อ)

ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
7. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.75	0.96	มาก
8. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ	3.25	0.50	ปานกลาง
9. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียนสามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูลคำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	3.00	0.82	ปานกลาง
10. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน ให้บริการอย่างเท่าเทียมทุกชนชั้น ไม่เลือกปฏิบัติก่อนหน้าหลัง	3.50	1.00	มาก
11. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยภาพรวม มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	3.50	0.58	มาก
12. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารผู้โดยสาร มีความเอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ	3.50	0.58	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.42</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีในด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการให้บริการด้านบุคลากรที่อยู่ในอันดับสูงสุด มีระดับการให้บริการในระดับมาก จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย และ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระ

ไม่ลงทะเบียน ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน และ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยภาพรวม มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน ให้บริการอย่างเท่าเทียมทุกคนขึ้นไม่เลือกปฏิบัติก่อนหน้าหลัง และ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารผู้โดยสารมีความเอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เท่ากัน ตามลำดับ

ในขณะที่ ระดับการให้บริการด้านบุคลากรในระดับปานกลาง มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีความเอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เท่ากัน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูล คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและชัดเจน และ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียนสามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูล คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 เท่ากัน ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในอันดับที่น้อยสุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี สำหรับตัวแทนของบุคลากรของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีในด้านกระบวนการ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่าอากาศยาน สุราษฎร์ธานี มีกระบวนการติดต่อสื่อสารในการแจ้งหรือขอหลุมจอดอากาศยานที่สะดวกและรวดเร็ว	2.75	1.71	ปานกลาง

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านกระบวนการ (ต่อ)

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีกระบวนการตรวจรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารผู้โดยสารที่เข้มงวดและน่าเชื่อถือ	3.00	0.82	ปานกลาง
3. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศด้านกระบวนการรักษาความปลอดภัย	3.00	0.82	ปานกลาง
4. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่ทันสมัยอันเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	2.75	0.96	ปานกลาง
5. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีการแสดงป้ายหรือเอกสารประกาศหลักเกณฑ์หรือวิธีการขอใช้บริการจากท่าอากาศยานอย่างชัดเจน	3.00	0.82	ปานกลาง
6. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านกระบวนการการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานได้ตลอดเวลาที่มีการปฏิบัติการบิน	3.75	0.50	มาก
7. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านระบบการแจ้งเหตุขัดข้อง เหตุการณ์ผิดปกติ	3.50	0.58	มาก
8. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านการจัดระบบการรับฟังข้อเสนอแนะและการร้องเรียน	3.25	0.50	ปานกลาง
9. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีกระบวนการแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว	3.25	0.96	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.14</b>	<b>0.85</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีในด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย



เท่ากับ 3.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 ซึ่งมีย่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการ ด้านกระบวนการที่อยู่ในอันดับสูงสุดมีระดับการให้บริการในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านกระบวนการการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการประสานงาน กับเจ้าหน้าที่ทำอากาศยานได้ตลอดเวลาที่มีการปฏิบัติการบิน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมา ได้แก่ ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านระบบการแจ้งเหตุขัดข้อง เหตุการณ์ผิดปกติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

ในขณะที่ ระดับการให้บริการด้านกระบวนการในระดับปานกลาง มีจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านการจัดระบบการรับฟังข้อเสนอแนะและการร้องเรียน ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีกระบวนการแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานี มีกระบวนการการตรวจรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารผู้โดยสารที่เข้มงวดและน่าเชื่อถือ ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศด้านกระบวนการ รักษาความปลอดภัย ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีการแสดงป้ายหรือเอกสาร ประกาศหลักเกณฑ์ หรือวิธีการขอใช้บริการจากทำอากาศยานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 เท่ากัน ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีกระบวนการการติดต่อสื่อสารในการแจ้งหรือขอหลุมจอดอากาศยานที่สะดวกและรวดเร็ว และ ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กฎหมาย ระเบียบและ ข้อบังคับที่ทันสมัยอันเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 เท่ากัน ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในอันดับที่น้อยสุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของทำอากาศยานสุราษฎร์ธานี สำหรับตัวแทนบุคลากรของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานี สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.11

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. พื้นที่จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร มีเพียงพอต่อการขอใช้บริการและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน	2.75	0.96	ปานกลาง
2. พื้นที่จุดตรวจรับบัตรโดยสาร มีเพียงพอต่อการขอใช้บริการและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน	2.75	0.96	ปานกลาง
3. ความพร้อมด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต/การเชื่อมต่อแบบไร้สาย (Wi-Fi)	2.00	1.41	น้อย
4. การจัดให้มีบันไดเลื่อนและลิฟต์อย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	2.25	1.26	น้อย
5. การจัดให้มีบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มอย่างเพียงพอ	3.50	0.58	มาก
6. การจัดให้มีบริการเครื่องกดเงินอัตโนมัติ (ATM) อย่างเพียงพอและเข้าถึงง่าย	3.25	0.50	ปานกลาง
7. การจัดให้มีระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีกับชุมชนอย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.50	1.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.86</b>	<b>0.95</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีในด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในอันดับสูงสุดมีระดับการให้บริการในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ

ได้แก่ การจัดให้มีบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มอย่างเพียงพอ การจัดให้มีระบบขนส่งสาธารณะ เชื่อมต่อท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีกับชุมชนอย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เท่ากัน ตามลำดับ

ในขณะที่ ระดับการให้บริการด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ การจัดให้มีบริการเครื่องกดเงินอัตโนมัติ (ATM) อย่างเพียงพอและเข้าถึงง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 รองลงมา ได้แก่ พื้นที่จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร และ พื้นที่จุดตรวจรับบัตรโดยสาร มีเพียงพอต่อการขอใช้บริการและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 เท่ากัน ตามลำดับ

ทั้งนี้ ระดับการให้บริการด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับน้อยมีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การจัดให้มีบันไดเลื่อนและลิฟต์อย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 และ ความพร้อมด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต/การเชื่อมต่อแบบไร้สาย (Wi-Fi) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในอันดับที่น้อยสุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี สำหรับตัวแทนบุคลากรของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.12

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. อาคารผู้โดยสารมีความสะอาด การตกแต่งสวยงาม	2.50	1.29	น้อย
2. อาคารผู้โดยสารมีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่อย่างเป็นระบบระเบียบ สะดวกต่อการปฏิบัติงาน	2.50	1.29	น้อย
3. แสงสว่างภายในอาคารผู้โดยสารมีเพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	2.00	1.15	น้อย
4. การควบคุมอุณหภูมิภายในอาคารผู้โดยสารมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	2.25	0.96	น้อย

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ต่อ)

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. การควบคุมระบบไฟฟ้าภายในอาคารผู้โดยสารมีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดเหตุขัดข้องขณะปฏิบัติงาน	2.50	1.29	น้อย
6. การจัดให้มีห้องน้ำอย่างเพียงพอ หมั่นทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่น	2.75	0.96	ปานกลาง
7. การจัดแสดงป้ายบอกทาง แผนที่ภายในอาคารผู้โดยสาร เป็นไปตามข้อกำหนด	2.75	0.96	ปานกลาง
8. การจัดสถานที่จอดรถมีเพียงพอ จอดรถสะดวกและไม่คับแคบจนเกินไป	2.75	1.26	ปานกลาง
9. การจัดสถานที่จอดรถ มีระยะทางสั้นและสะดวกต่อการเดินทางสู่อาคารผู้โดยสาร	3.50	0.58	มาก
10. การบริหารจัดการระบบคมนาคมทางบกภายในท่าอากาศยานมีสภาพคล่องและปลอดภัย	3.25	0.96	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.68</b>	<b>1.07</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสารในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07 ซึ่งมีความมากกว่า 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อยู่ในอันดับสูงสุดมีระดับการให้บริการในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ การจัดสถานที่จอดรถ มีระยะทางสั้นและสะดวกต่อการเดินทางสู่อาคารผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ในขณะที่ ระดับการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในระดับปานกลาง มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ การบริหารจัดการระบบคมนาคมทางบกภายในท่าอากาศยานมีสภาพคล่องและปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 รองลงมา ได้แก่ การจัดให้มีห้องน้ำอย่างเพียงพอ หมั่นทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่น การจัดแสดงป้ายบอกทาง แผนที่ภายในอาคารผู้โดยสาร เป็นไปตามข้อกำหนด และ การจัดสถานที่จอดรถมีเพียงพอ จอดรถสะดวกและไม่คับแคบ จนเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 เท่ากัน ตามลำดับ

ทั้งนี้ ระดับการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในระดับน้อย มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ อาคารผู้โดยสารมีความสะอาด การตกแต่งสวยงาม อาคารผู้โดยสารมีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่ อย่างเป็นระบบระเบียบ สะดวกต่อการปฏิบัติงาน การควบคุมระบบไฟฟ้าภายในอาคารผู้โดยสาร มีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดเหตุขัดข้องขณะปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ การควบคุมอุณหภูมิภายในอาคารผู้โดยสารมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 และ แสงสว่างภายในอาคารผู้โดยสารมีเพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในอันดับที่น้อยสุด

#### 4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับ ผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยาน สุราษฎร์ธานี

จากการรวบรวมข้อมูลส่วนของความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะสำหรับผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี เกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี จำแนกเป็นรายด้าน มีดังนี้

- 1) ด้านบุคลากร ได้แก่ พฤติกรรมขณะปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บางท่านไม่เหมาะสม เช่น การถอดรองเท้า
- 2) ด้านกระบวนการ ได้แก่ ควรประยุกต์ใช้อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยในขั้นตอนการรับหรือส่งเอกสารแก่หน่วยงานท่าอากาศยาน
- 3) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ลิฟท์และบันไดเลื่อนขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้บ่อยครั้ง
- 4) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ พื้นที่อาคารผู้โดยสารคับแคบ

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของ ตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

##### 4.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับ หัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคาร คลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับ  
หัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ  
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถแสดงผลวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.13

**ตารางที่ 4.13** จำนวน และ ค่าร้อยละ สำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่ง  
สินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยาน  
สุวรรณภูมิ

(n = 4)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	3	75.00
หญิง	1	25.00
<b>อายุ</b>		
20-29 ปี	3	75.00
30-39 ปี	1	25.00
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2	50.00
ปริญญาตรี	1	25.00
ปริญญาโท	1	25.00
<b>ประสบการณ์ในการทำงาน</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	1	25.00
3-5 ปี	2	50.00
5-10 ปี	1	25.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้าเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และเป็นเพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รวมทั้งสิ้น 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และมีอายุ 30-39 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รวมทั้งสิ้น 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และ ระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รวมทั้งสิ้น 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50 มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และ ประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รวมทั้งสิ้น 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100

#### 4.3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้าเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการรวบรวมข้อมูลส่วนความคิดเห็นสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้าเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.14

**ตารางที่ 4.14** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า นำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม

ระดับการให้บริการ ของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านบุคลากร	3.43	0.96	มาก	1
ด้านกระบวนการ	3.22	0.95	ปานกลาง	2
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.60	0.81	น้อย	4
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	2.81	0.78	ปานกลาง	3
รวม	<b>3.02</b>	<b>0.88</b>	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า นำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านบุคลากรอยู่ในลำดับสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า นำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี แสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.15



**ตารางที่ 4.15** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า นำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.00	0.82	มาก
2. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.50	1.00	มาก
3. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจ	3.25	1.50	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีความเอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ	3.25	0.96	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูล คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	3.00	1.41	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเลเบียน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	3.25	0.50	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารคลังสินค้ามีความเอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ	3.75	0.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.43</b>	<b>0.96</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า นำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีในด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการให้บริการด้านบุคลากรที่อยู่ในอันดับสูงสุด มีระดับการให้บริการในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

บริเวณอาคารคลังสินค้ามีความเอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

ในขณะที่ ระดับการให้บริการด้านบุคลากรในระดับปานกลาง มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ เจ้าหน้าที่ทำอากาศยานมีความเอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ และ เจ้าหน้าที่ทำอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเปียน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เท่ากัน และ เจ้าหน้าที่รักษาทำอากาศยานสามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูล คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในอันดับที่น้อยสุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของทำอากาศยานสุราษฎร์ธานี สำหรับตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีในด้านกระบวนการ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.16

**ตารางที่ 4.16** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีกระบวนการการตรวจรักษาความปลอดภัยบริเวณ อาคารคลังสินค้าที่เข้มงวดและน่าเชื่อถือ	3.25	0.50	ปานกลาง
2. ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศด้านกระบวนการรักษาความปลอดภัย	3.25	0.96	ปานกลาง
3. ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่ทันสมัยอันเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	3.25	1.26	ปานกลาง

**ตารางที่ 4.16** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า นำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านกระบวนการ (ต่อ)

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีการแสดงป้ายหรือเอกสารประกาศหลักเกณฑ์หรือวิธีการขอใช้บริการจากท่าอากาศยานอย่างชัดเจน	3.50	0.58	มาก
5. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานได้ตลอดเวลาที่มีการปฏิบัติการบิน	3.00	0.82	ปานกลาง
6. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านระบบการแจ้งเหตุขัดข้อง เหตุการณ์ผิดปกติ	3.75	1.26	มาก
7. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านการจัดระบบการรับฟังข้อเสนอแนะและการร้องเรียน	3.25	0.96	ปานกลาง
8. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีกระบวนการแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว	2.50	1.29	น้อย
รวม	3.22	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า นำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีใน ด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการ ด้านกระบวนการที่อยู่ในอันดับสูงสุดมีระดับการให้บริการในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านระบบการแจ้งเหตุขัดข้อง เหตุการณ์ผิดปกติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมา ได้แก่ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีการแสดงป้ายหรือเอกสาร

ประกาศหลักเกณฑ์หรือวิธีการขอใช้บริการจากท่าอากาศยานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

ในขณะที่ ระดับการให้บริการด้านกระบวนการในระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีกระบวนการการตรวจรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารคลังสินค้าที่เข้มงวดและน่าเชื่อถือ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศด้านกระบวนการรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่ทันสมัยอันเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านการจัดระบบการรับฟังข้อเสนอแนะและการร้องเรียน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เท่ากัน และ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานได้ตลอดเวลาที่มีการปฏิบัติการบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ตามลำดับ

ทั้งนี้ ระดับการให้บริการด้านกระบวนการในระดับน้อย มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีกระบวนการแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 ซึ่งอยู่ในอันดับที่น้อยสุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีในด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.17

**ตารางที่ 4.17** ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. พื้นที่สำนักงานให้เขามีเพียงพอต่อการขอใช้บริการ	2.75	1.50	ปานกลาง
2. ความพร้อมด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต/การเชื่อมต่อแบบไร้สาย (Wi-Fi)	2.25	0.50	น้อย

**ตารางที่ 4.17** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า นำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. การจัดให้มีบันไดเลื่อนและลิฟต์อย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	2.75	0.96	ปานกลาง
4. การจัดให้มีบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มอย่างเพียงพอ	2.50	0.58	น้อย
5. การจัดให้มีระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีกับชุมชนอย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.75	0.50	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.60</b>	<b>0.81</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า นำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีในด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความการให้บริการด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในอันดับสูงสุดมีระดับการให้บริการในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ พื้นที่สำนักงานให้เช่ามีเพียงพอต่อการขอใช้บริการ การจัดให้มีบันไดเลื่อนและลิฟต์อย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และการจัดให้มีระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีกับชุมชนอย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 เท่ากัน

ในขณะที่ ระดับการให้บริการด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับน้อย มีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การจัดให้มีบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 และ ความพร้อมด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต/การเชื่อมต่อแบบไร้สาย (Wi-Fi) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในอันดับที่น้อยสุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี สำหรับตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.18

**ตารางที่ 4.18** ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. พื้นที่ภายในอาคารคลังสินค้ามีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	2.75	0.50	ปานกลาง
2. การจัดพื้นที่ทางเดินภายในอาคารคลังสินค้าเน้นการลดระยะทางการเคลื่อนย้ายสินค้าและมีพื้นที่กว้างเพียงพอต่อการเก็บสินค้าและใช้อุปกรณ์ยก	2.50	1.00	น้อย
3. การจัดพื้นที่อาคารคลังสินค้า สะดวกต่อการเข้าและออกของรถบรรทุกสินค้าไปยังลานจอดอากาศยาน	2.00	0.82	น้อย
4. การจัดพื้นที่รับส่งสินค้ามีความเหมาะสมและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน	2.25	0.96	น้อย
5. การจัดสภาพแวดล้อมภายในอาคารคลังสินค้ามีความปลอดภัยต่อการจัดเก็บสินค้า	3.25	0.96	ปานกลาง
6. อาคารคลังสินค้ามีความสะอาด การตกแต่งสวยงาม	3.00	0.82	ปานกลาง
7. อาคารคลังสินค้ามีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่อย่างเป็นระบบระเบียบ สะดวกต่อการปฏิบัติงาน	3.50	0.58	มาก
8. แสงสว่างภายในอาคารคลังสินค้ามีเพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.25	0.50	ปานกลาง
9. การควบคุมอุณหภูมิภายในอาคารคลังสินค้ามีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	2.75	0.50	ปานกลาง
10. การควบคุมระบบไฟฟ้าภายในอาคารคลังสินค้ามีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดเหตุขัดข้องขณะปฏิบัติงาน	2.75	1.50	ปานกลาง

**ตารางที่ 4.18** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า นำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ต่อ)

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
11. การจัดสรรพื้นที่สูบบุหรี่ มีความเหมาะสม	3.25	0.96	ปานกลาง
12. การจัดให้มีห้องน้ำบริการอย่างเพียงพอ หมั่นทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่น	2.00	0.82	น้อย
13. การจัดแสดงป้ายบอกทาง แผนที่ภายในอาคารคลังสินค้าเป็นไปตามข้อกำหนด	3.00	0.00	ปานกลาง
14. การจัดสถานที่จอดรถมีเพียงพอ จอดรถสะดวกและไม่คับแคบจนเกินไป	2.25	0.96	น้อย
15. การจัดสถานที่จอดรถ มีระยะทางสั้นและสะดวกต่อการเดินทางสู่อาคารคลังสินค้า	2.50	1.29	น้อย
16. การบริหารจัดการระบบคมนาคมทางบกภายในท่าอากาศยานมีสภาพคล่องและปลอดภัย	3.50	0.58	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.81</b>	<b>0.78</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อยู่ในอันดับสูงสุดมีระดับการให้บริการในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ อาคารคลังสินค้ามีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่อย่างเป็นระบบระเบียบ สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการระบบคมนาคมทางบกภายในท่าอากาศยานมีสภาพคล่องและปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เท่ากัน

ในขณะที่ ระดับการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในระดับปานกลาง มีจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ การจัดสภาพแวดล้อมภายในอาคารคลังสินค้ามีความปลอดภัยต่อการจัดเก็บสินค้า แสงสว่างภายในอาคารคลังสินค้ามีเพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน การจัดสรรพื้นที่ ระบายน้ำมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ อาคารคลังสินค้า มีความสะอาด การตกแต่งสวยงาม การจัดแสดงป้ายบอกทาง แผนที่ภายในอาคารคลังสินค้าเป็นไปตามข้อกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 เท่ากัน พื้นที่ภายในอาคารคลังสินค้ามีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การควบคุมอุณหภูมิภายในอาคารคลังสินค้ามีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และการควบคุมระบบไฟฟ้าภายในอาคารคลังสินค้ามีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดเหตุขัดข้องขณะปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 เท่ากัน ตามลำดับ

ทั้งนี้ ระดับการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในระดับน้อย มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ การจัดพื้นที่ทางเดินภายในอาคารคลังสินค้า เน้นการลดระยะทางการเคลื่อนย้ายสินค้าและมีพื้นที่กว้างเพียงพอต่อการเก็บสินค้าและใช้อุปกรณ์ยก การจัดสถานที่จอดรถ มีระยะทางสั้นและสะดวกต่อการเดินทางสู่อาคารคลังสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ การจัดพื้นที่รับส่งสินค้ามีความเหมาะสมและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน การจัดสถานที่จอดรถมีเพียงพอ จอดรถสะดวกและไม่คับแคบจนเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 เท่ากัน การจัดพื้นที่อาคารคลังสินค้า สะดวกต่อการเข้าและออกของรถบรรทุกสินค้าไปยังลานจอดอากาศยาน และการจัดให้มีห้องน้ำบริการอย่างเพียงพอ หมั่นทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 เท่ากัน ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในอันดับที่น้อยสุด

#### 4.3.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการรวบรวมข้อมูลส่วนความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะสำหรับบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกเป็นรายด้าน มีดังนี้

- 1) ด้านบุคลากร ไม่มีความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ
- 2) ด้านกระบวนการ ได้แก่ ควรเพิ่มความเข้มงวดของกระบวนการรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารคลังสินค้าให้มากขึ้น
- 3) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ควรเพิ่มพื้นที่การให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wi-Fi)



4) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ 1) ควรปรับอุณหภูมิภายในอาคาร คลังสินค้าให้มีความเย็นเพิ่มขึ้น 2) ควรปรับเพิ่มแสงสว่างภายในอาคารคลังสินค้า 3) ควรเพิ่ม การบริหารจัดการเรื่องการดูแลรักษาความสะอาดภายในบริเวณอาคารคลังสินค้า

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก (Key information) คือ ผู้อำนวยการท่าอากาศยาน สุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการรวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ประเด็นด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยสรุปบทสัมภาษณ์ได้ดังนี้

ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีเป็นหน่วยงานในสังกัดของกรมท่าอากาศยาน การบริหารจัดการองค์กรด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นไปตามยุทธศาสตร์กรมท่าอากาศยาน ประจำปี พ.ศ. 2560-2564 คือ 1. พัฒนาท่าอากาศยานเพื่อส่งเสริมโครงข่ายการบินให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ 2. ปรับปรุง บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล 3. พัฒนา และปรับปรุงการบริหารจัดการท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ 4. พัฒนาองค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาล 5. บริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1) ด้านบุคลากร ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีได้ปรับเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหลายอัตรา ทั้งบุคลากรประจำตำแหน่งและพนักงานภายใต้สัญญาของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี เพื่อให้เพียงพอต่อการรองรับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานที่มีอัตราแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ในที่นี้ ไม่นับรวมเจ้าหน้าที่สุกลการและเจ้าหน้าที่ตรวจเอกสาร โดยผู้บริหารท่าอากาศยานได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในการพิจารณาคัดเลือกเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคลากร เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความสามารถตรงตามตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร ทั้งนี้ บุคลากรผู้เข้าร่วมงานใหม่และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในปัจจุบันจะได้รับการถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่องค์กรตามยุทธศาสตร์ประจำปีของกรมท่าอากาศยาน เพื่อให้การดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีทิศทางเดียวกัน โดยแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีเพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและค่านิยมร่วมด้านการให้บริการที่ดี คือ การจัดฝึกอบรมตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และ การจัดสัมมนาหรือการประชุมร่วมระหว่างท่าอากาศยาน ตัวแทนสายการบินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามวาระหรือหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของท่าอากาศยาน และ เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานจะจัดประชุมก่อนเริ่มปฏิบัติงานในแต่ละผลัดให้กับพนักงานภายใต้สัญญาของท่าอากาศยานที่ทำหน้าที่ให้บริการ ณ จุดตรวจเอกสารและจุดตรวจค้น

ร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียนแก่ผู้โดยสาร สำหรับบุคลากรเข้าใหม่จะได้รับการสอนงานจากผู้ที่ได้รับมอบหมายในช่วงระยะเวลาหนึ่งหลังจากเข้ารับการปฏิบัติงาน เพื่อการเรียนรู้งานที่ถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้ง เป็นการช่วยแก้ไขปัญหาคาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญที่ลาออกไปร่วมงานกับบริษัทเอกชนหรือสายการบิน เนื่องจากได้รับอัตราเงินเดือนและสวัสดิการน้อยกว่าการที่คิดว่า ในส่วนของผู้บริหารท่าอากาศยานนั้น ต้องผ่านการสอบตามเกณฑ์การเป็นผู้จัดการสนามบินและได้รับการประเมินผลการทำงานจากหน่วยงานที่สังกัด เช่นเดียวกับบุคลากรของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีที่ต้องได้รับการประเมินผลจากผู้บริหารท่าอากาศยานตามเกณฑ์ชี้วัดเช่นกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารควรมีทัศนคติและเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินงานด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น การเดินตรวจงานรายวัน สามารถช่วยลดหรือแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องได้รวดเร็วขึ้น

2) ด้านกระบวนการ เนื่องจากท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี เป็นท่าอากาศยานภูมิภาคที่มีสถิติการเดินทางของผู้โดยสารในปริมาณสูง เป็นอันดับ 3 รองจากท่าอากาศยานกระบี่ และท่าอากาศยานอุดรธานี แต่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่การให้บริการ ดังนั้น การบริหารจัดการท่าอากาศยานจึงต้องทำให้การไหลเวียนของผู้โดยสารเข้าและขาออกเป็นไปอย่างรวดเร็วตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยในช่วงเวลาที่มีปริมาณผู้โดยสารเดินทางสูง ท่าอากาศยานจะเปิดให้ใช้เครื่องเอกซเรย์พร้อมกันทั้ง 2 เครื่องสำหรับการตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน เพื่อลดระยะเวลาในการรอแถวของผู้โดยสาร ด้านการตรวจรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานมีการปฏิบัติที่เข้มงวดและน่าเชื่อถือ เป็นไปตามข้อพึงปฏิบัติขององค์การการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย อุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความทันสมัย เช่น การใช้ระบบตรวจอาวุธและวัตถุระเบิดแบบ (Explosion Detection Systems; EDS) พร้อมการติดตั้งระบบลำเลียงกระเป๋าและสายพานแบบ In-line การใช้ระบบตรวจบัตรเพื่อเข้าในพื้นที่เขตการบินและพื้นที่นอกเขตการบิน การใช้กล้องวงจรปิดที่มีความทันสมัย สามารถขยายภาพในระยะไกลได้อย่างชัดเจนและครอบคลุมทุกพื้นที่ของท่าอากาศยาน สามารถใช้เป็นหลักฐานในการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร เช่น ทรัพย์สินสูญหายหรือเสียหายจากกระบวนการให้บริการ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการอีกทางหนึ่งด้วย นอกจากนี้ การนำนวัตกรรมการบริหาร/องค์กร (Administrative/Organization innovation) มาใช้ในกระบวนการบริหารงานช่วยให้การดำเนินงาน การตัดสินใจมีความรวดเร็วมากขึ้น แสดงถึงความพร้อมด้านกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ใช้สำหรับการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานการบิน อีกทั้ง ส่งเสริมกระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบสูงต่อภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

3) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงและบำรุงรักษาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องตามมาตรฐานและกฎระเบียบ ดังนี้ อาคารคลังสินค้าได้รับการปรับปรุงและติดตั้งอุปกรณ์พื้นฐานตามมาตรฐานสากล และเพื่อการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำคลังสินค้า ส่วนอาคารผู้โดยสาร มีการเพิ่มปริมาณจอแสดงผลข้อมูลทางการบินและมีขนาดหน้าจอที่สามารถอ่านข้อมูลได้ชัดเจนมากขึ้น ประยุกต์ใช้จอโทรทัศน์ที่มีการใช้งานน้อยสำหรับแสดงวิดีโอเพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมถึงการวางแผนเพิ่มจอแสดงผลทางการบินภายในห้องพักรอขึ้นเครื่อง เพื่อป้องกันการพลัดขึ้นเที่ยวบินของผู้โดยสารที่นั่งพักผู้โดยสารบริเวณอาคารผู้โดยสารและห้องพักรอขึ้นเครื่องมีปริมาณเพิ่มขึ้นและถูกเปลี่ยนแบบเพื่อให้เพียงพอและสะดวกสบายต่อการใช้บริการ นอกจากนี้ ยังจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ตู้ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Automated Postal Machine; APM) จากความตกลงร่วมมือกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับกรมท่าอากาศยาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารในการจัดส่งสิ่งของที่ไม่สามารถนำขึ้นได้ ซึ่งติดตั้งไว้ในท่าอากาศยาน 4 แห่ง คือ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ท่าอากาศยานกระบี่ ท่าอากาศยานอุดรธานีและท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช เครื่องฟื้นคืนคลื่นหัวใจด้วยไฟฟ้าแบบอัตโนมัติ (Automated External Defibrillator ; AED) เครื่องกวนน้ำดื่มร้อนและเย็นบริเวณห้องโถงภายนอกและห้องพักรอขึ้นเครื่อง การให้บริการ Wi-Fi ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่มภายในท่าอากาศยานนับได้ว่ามีจำนวนมากหากเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานภูมิภาคแห่งอื่น ด้านระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีกับชุมชน ได้ดำเนินงานตามแนวคิดการขนส่งแบบไร้รอยต่อ ทำให้ผู้โดยสารสามารถเดินทางได้ต่อเนื่องแบบครบวงจรทั้งทางอากาศ ทางบกและทางน้ำ โดยได้รับความร่วมมือจากกลุ่มรถโดยสารสาธารณะและบริษัทเดินรถเอกชน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าและออกจากท่าอากาศยานได้อย่างรวดเร็ว และร่วมมือกับบริษัทเดินรถเอกชนจัดให้มีบริการรถตู้เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางสำหรับผู้ป่วยและผู้พิการ ทั้งนี้ หากท่าอากาศยานสุราษฎร์สามารถมีรถระบบไฮดรอลิกจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำหรับผู้ป่วยและผู้พิการ ได้มากยิ่งขึ้น

4) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีได้รับงบประมาณในการปรับสภาพภูมิทัศน์โดยรอบท่าอากาศยานให้มีความสวยงามมากขึ้น ด้านอาคารคลังสินค้าได้รับการซ่อมแซม ปรับปรุงสภาพอาคารให้มีความสวยงาม ทันสมัย และจัดสรรแบ่งสัดส่วนพื้นที่อย่างเป็นระบบ เพื่อการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานสากล ด้านอาคารผู้โดยสาร มีการปรับพื้นที่ภายในเพื่อเพิ่มพื้นที่รองรับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการและลดความแออัดระหว่างการใช้บริการ เช่น การเปลี่ยนมุมอ่านหนังสือภายในอาคารผู้โดยสารที่มีปริมาณการใช้งานน้อยให้เป็นพื้นที่นั่งรอ

สำหรับผู้ให้บริการ การติดตั้งเครื่องปรับอากาศไว้ในห้องน้ำทุกจุดของอาคารผู้โดยสาร เพื่อระบายอากาศอัดขึ้นและกลั่นเหม็น มีต้นเหตุจากการออกแบบห้องน้ำให้ตั้งอยู่บริเวณตรงกลางอาคารผู้โดยสารทำให้อากาศภายในห้องน้ำไหลเวียนไม่สะดวก การให้สัมปทานการดำเนินงานด้านสถานที่จอดรถแก่บริษัทเอกชน เพื่อการปรับปรุงพื้นที่และการบริหารลานจอดรถให้มีความเพียงพอและสะดวกมากขึ้น การรื้อฟิล์มกันแดดบริเวณกระจกด้านหน้าอาคารผู้โดยสารออกบางส่วนเพื่อเพิ่มแสงสว่างภายในอาคารให้แก่ผู้ให้บริการ รวมถึงการวางแผนนำหลอดไฟ LED (Light Emitting Diode) เพื่อการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ลดค่าใช้จ่ายของท่าอากาศยาน สอดคล้องตามตัวชี้วัดในการบริหารท่าอากาศยานเพื่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

นอกจากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น กรมท่าอากาศยานได้วางแผนพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนี้ ก่อสร้างจุดตรวจค้นรถยนต์หน้าท่าอากาศยาน ในปี พ.ศ. 2563 ปรับปรุงขยายอาคารผู้โดยสาร เพื่อรองรับผู้โดยสาร 1,400 คนต่อชั่วโมง หรือ 3.5 ล้านคนต่อปี พร้อมติดตั้งสะพานเทียบเครื่องบินระบบนำจอด ในปี พ.ศ. 2563-2564 ก่อสร้างขยายลานจอดอากาศยานเพื่อการรองรับ B737 ได้ 8 ลำ ในปี พ.ศ. 2563-2565 ก่อสร้างทางวิ่ง ทางขับให้มีความกว้าง 45 เมตร × ความยาว 3,400 เมตร และลานจอดอากาศยานใหม่ ในปี พ.ศ. 2568-2573 ก่อสร้างอาคารผู้โดยสารหลังใหม่ รองรับผู้โดยสารได้ 5,000 คนต่อชั่วโมง หรือ 35 ล้านคนต่อปี พร้อมอาคารที่จอดรถยนต์ ในปี พ.ศ. 2570-2575 เพื่อการรองรับผู้โดยสาร และเพิ่มพื้นที่เช่าส่วนราชการ 47 ตารางเมตร ส่วนราชการบิน 248 ตารางเมตร รถเช่า นำเที่ยว 75 ตารางเมตร ห้องรับรองบุคคลทั่วไป (Commercially Important Person; CIP) 76 ตารางเมตร ร้านอาหารและเครื่องดื่ม 250 ตารางเมตร ศูนย์อาหาร 599 ตารางเมตร ร้านของที่ระลึก ของฝากอุปโภคบริโภคและวิสาหกิจชุมชน 281 ตารางเมตร ร้านสะดวกซื้อ 120 ตารางเมตร บริหารห้องสัมภาระ บริการเติมเงินโทรศัพท์ 43 ตารางเมตร และโรงพยาบาลเอกชน 12 ตารางเมตร การประยุกต์นำแนวคิดการพัฒนาท่าอากาศยานให้เป็น Smart airport โดยใช้นวัตกรรมให้บริการ (Service innovation) กับการบริหารจัดการท่าอากาศยาน เช่น การปรับปรุงเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารเป็นแบบเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารร่วม (Common use) แทนเคาน์เตอร์แบบเฉพาะสายการบินที่มีระบบการตรวจรับบัตรโดยสารที่แตกต่างกัน หากไม่มีเที่ยวบินจะปิดให้บริการโดยที่สายการบินอื่นไม่สามารถใช้ดำเนินการให้บริการได้ ข้อเสียคือ สายการบินมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับการติดตั้งเครื่องให้บริการตรวจบัตรโดยสารอัตโนมัติบริเวณศูนย์กลางคมนาคมขนส่ง เช่น ท่ารถ ท่าเรือ หรือ โรงแรม แนวคิดดังกล่าวสามารถลดความแออัดภายในอาคาร เพิ่มการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารลดระยะเวลาในการดำเนินงานและยกระดับประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตามระเบียบวิธีแบบผสมผสาน (Mixed methods research) โดยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 3 กลุ่ม จำนวน 408 คน ได้แก่

กลุ่มที่ 1 คือ ผู้โดยสารที่เดินทางโดยเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน

กลุ่มที่ 2 คือ ผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 คน

กลุ่มที่ 3 คือ บุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้าเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 คน

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคำนวณค่าทางสถิติสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.) และ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Information) ได้แก่ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ผลที่ได้จากการวิจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างการวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) กลุ่มผู้โดยสารที่เดินทางโดยเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง

40-49 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความถี่ในการใช้บริการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี จำนวน 1-4 ครั้ง ต่อปี และมีจุดประสงค์ของการใช้บริการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีเพื่อการท่องเที่ยว

2) กลุ่มผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

3) กลุ่มบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออก ที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 20-29 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีประสบการณ์ในการทำงาน 3-5 ปี

### 5.1.2 ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัยระดับของการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี สรุปได้ดังนี้

1) ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้โดยสารที่เดินทางโดยเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน แสดงความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลสรุปเป็นดังต่อไปนี้

- ด้านบุคลากร ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ด้านบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการในระดับมากที่สุด มีจำนวน 6 ข้อ และ ระดับมาก จำนวน 5 ข้อ โดยสรุประดับความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก ประกอบด้วย

อันดับหนึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด

อันดับที่สอง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด

อันดับที่สาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหมั้นตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด

ขณะที่ ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านบุคลากรที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด 3 อันดับ ประกอบด้วย

อันดับหนึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์สามารถแก้ไขปัญหาให้ข้อมูลคำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ค่าความคิดเห็นที่ระดับมาก

อันดับที่สอง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเท่าเทียมทุกชนชั้น ไม่เลือกปฏิบัติก่อนหน้าหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ระดับความคิดเห็นที่มาก

อันดับที่สาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ และ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน สามารถแก้ไขปัญหาให้ข้อมูล คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ระดับความคิดเห็นที่มาก

- ด้านกระบวนการ ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านกระบวนการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการทั้ง 4 ข้อในระดับมาก โดยสรุประดับความคิดเห็น ประกอบด้วย

อันดับหนึ่งของระดับความคิดเห็นที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกิจกรรมการตรวจรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารผู้โดยสารที่เข้มงวดและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ระดับความคิดเห็นที่มาก

อันดับสุดท้ายของระดับความคิดเห็นที่มีค่าน้อยสุด ได้แก่ การตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน มีความสะดวกและสามารถดำเนินการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลา 3 นาทีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ระดับความคิดเห็นที่มาก

- ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการระดับมากที่สุด มีจำนวน 3 ข้อ และ ระดับมากจำนวน 10 ข้อ โดยสรุประดับความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก ประกอบด้วย

อันดับหนึ่ง ได้แก่ บริเวณจุดจำหน่ายบัตรโดยสารมองเห็นชัดเจน เข้าถึงง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด

อันดับที่สอง ได้แก่ จอแสดงผลการขึ้นและลงของเที่ยวบิน สามารถอ่านข้อมูลได้ชัดเจน ทันเหตุการณ์และถูกแสดงไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด

อันดับที่สาม ได้แก่ จอแสดงผลเที่ยวบินและประตูเรียกขึ้นเครื่อง สามารถอ่านข้อมูลได้ชัดเจนและถูกแสดงไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด

ขณะที่ ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด 3 อันดับ ประกอบด้วย

อันดับหนึ่ง ได้แก่ การจัดให้บริการรถเช่า/เรือนำเที่ยวมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ระดับความคิดเห็นที่มาก

อันดับที่สอง ได้แก่ มุมอ่านหนังสือ มีข้อมูลเพื่อการอ่านที่เป็นประโยชน์ ทันเหตุการณ์ บรรยากาศเหมาะสมต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ระดับความคิดเห็นที่มาก

อันดับที่สาม ได้แก่ การจัดให้มีระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีกับชุมชนอย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ระดับความคิดเห็นที่มาก

- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการระดับมากที่สุด มีจำนวน 3 ข้อ และ ระดับมาก จำนวน 11 ข้อ โดยสรุประดับความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก ประกอบด้วย

อันดับหนึ่ง ได้แก่ อาคารผู้โดยสารมีความสะอาด การตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด

อันดับที่สอง ได้แก่ แสงสว่างภายในอาคารผู้โดยสารมีเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด

อันดับที่สาม ได้แก่ การจัดสถานที่จอดรถ มีระยะทางสั้นและสะดวกต่อการเดินทางสู่อาคารผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด

ในขณะที่ ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด 3 อันดับ ประกอบด้วย

อันดับหนึ่ง ได้แก่ การจัดให้มีห้องน้ำอย่างเพียงพอ หมั่นทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ระดับความคิดเห็นที่มาก

อันดับที่สอง ได้แก่ การจัดสรรพื้นที่สูบบุหรี่ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ระดับความคิดเห็นที่มาก

อันดับที่สาม ได้แก่ พื้นที่ให้บริการ ณ จุดตรวจเอกสารการเดินทาง มีเพียงพอไม่แออัดขณะรอแถว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ระดับความคิดเห็นที่มาก

2) ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 คน แสดงความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลสรุปเป็นดังต่อไปนี้



- ด้านบุคลากร ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ด้านบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการระดับมาก มีจำนวน 8 ข้อ และ ระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยสรุประดับความคิดเห็น ประกอบด้วย

อันดับหนึ่งของระดับความคิดเห็นที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย และ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเลเบียน ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75ระดับความคิดเห็นที่มาก

อันดับสุดท้ายของระดับความคิดเห็นที่มีค่าน้อยสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน และ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเลเบียน สามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูล คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ระดับความคิดเห็นที่ปานกลาง

- ด้านกระบวนการ ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการระดับมาก มีจำนวน 2 ข้อ และ ระดับปานกลาง จำนวน 7 ข้อ โดยสรุประดับความคิดเห็นประกอบด้วย

อันดับหนึ่งของระดับความคิดเห็นที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านกระบวนการการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานได้ตลอดเวลาที่มีการปฏิบัติการบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ระดับความคิดเห็นที่มาก

อันดับสุดท้ายของระดับความคิดเห็นที่มีค่าน้อยสุด ได้แก่ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีกระบวนการการติดต่อสื่อสารในการแจ้งหรือขอหลุมจอดอากาศยานที่สะดวกและรวดเร็ว และ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่ทันสมัยอันเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ระดับความคิดเห็นที่ปานกลาง

- ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการระดับมาก มีจำนวน 2 ข้อ ระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ และ ระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ โดยสรุประดับความคิดเห็น ประกอบด้วย

อันดับหนึ่งของระดับความคิดเห็นที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ การจัดให้มีบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มอย่างเพียงพอ และ การจัดให้มีระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีกับชุมชนอย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ระดับความคิดเห็นที่มาก

อันดับสุดท้ายของระดับความคิดเห็นที่มีค่าน้อยสุด ได้แก่ ความพร้อมด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต/การเชื่อมต่อแบบไร้สาย (Wi-Fi) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ระดับความคิดเห็นที่น้อย

- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการระดับมาก มีจำนวน 1 ข้อ ระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ และ ระดับน้อย จำนวน 5 ข้อ โดยสรุประดับความคิดเห็น ประกอบด้วย

อันดับหนึ่งของระดับความคิดเห็นที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ การจัดสถานที่จอดรถ มีระยะทางสั้นและสะดวกต่อการเดินทางสู่อาคารผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ระดับความคิดเห็นที่มาก

อันดับสุดท้ายของระดับความคิดเห็นที่มีค่าน้อยสุด ได้แก่ แสงสว่างภายในอาคารผู้โดยสารมีเพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ระดับความคิดเห็นที่น้อย

3) ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มบุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้าเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 4 คน แสดงความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลสรุปเป็นดังต่อไปนี้

- ด้านบุคลากร ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการระดับมาก มีจำนวน 3 ข้อ และ ระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยสรุประดับความคิดเห็น ประกอบด้วย

อันดับหนึ่งของระดับความคิดเห็นที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ระดับความคิดเห็นที่มาก

อันดับสุดท้ายของระดับความคิดเห็นที่มีค่าน้อยสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูล คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ระดับความคิดเห็นที่ปานกลาง

- ด้านกระบวนการ ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการระดับ

มาก มีจำนวน 2 ข้อ ระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ และ ระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ โดยสรุประดับความคิดเห็น ประกอบด้วย

อันดับหนึ่งของระดับความคิดเห็นที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านระบบการแจ้งเหตุขัดข้อง เหตุการณ์ผิดปกติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ระดับความคิดเห็นที่มาก

อันดับสุดท้ายของระดับความคิดเห็นที่มีค่าน้อยสุด ได้แก่ ทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีกระบวนการแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 ระดับความคิดเห็นที่น้อย

- ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับการให้บริการของทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการระดับปานกลาง มีจำนวน 3 ข้อ และ ระดับน้อยจำนวน 2 ข้อ โดยสรุประดับความคิดเห็น ประกอบด้วย

อันดับหนึ่งของระดับความคิดเห็นที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ พื้นที่สำนักงานให้เช่ามีเพียงพอต่อการขอใช้บริการ การจัดให้มีบันไดเลื่อนและลิฟต์อย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และ การจัดให้มีระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีกับชุมชนอย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ระดับความคิดเห็นที่ปานกลาง

อันดับสุดท้ายของระดับความคิดเห็นที่มีค่าน้อยสุด ได้แก่ ความพร้อมด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต/การเชื่อมต่อแบบไร้สาย (Wi-Fi) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 ระดับความคิดเห็นที่น้อย

- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ระดับการให้บริการของทำอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการระดับมาก มีจำนวน 2 ข้อ ระดับปานกลาง จำนวน 8 ข้อ และระดับน้อยจำนวน 6 ข้อ โดยสรุประดับความคิดเห็น ประกอบด้วย

อันดับหนึ่งของระดับความคิดเห็นที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ อาคารคลังสินค้ามีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่อย่างเป็นระบบระเบียบ สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และ การบริหารจัดการระบบคมนาคมทางบกภายในทำอากาศยานมีสภาพคล่องและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ระดับความคิดเห็นที่มาก

อันดับสุดท้ายของระดับความคิดเห็นที่มีค่าน้อยสุด ได้แก่ การจัดพื้นที่อาคารคลังสินค้า สะดวกต่อการเข้าและออกของรถบรรทุกสินค้าไปยังลานจอดอากาศยาน และ

การจัดให้มีห้องน้ำบริการอย่างเพียงพอ หมั่นทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ระดับความคิดเห็นที่น้อย

จากผลการสรุปการวิจัยแบ่งตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มข้างต้น ผู้วิจัยนำมาสรุปในภาพรวมได้ดังนี้

1) ด้านบุคลากร สรุปได้ว่าท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีระดับการให้บริการด้านบุคลากรมาก ในประเด็นภาพลักษณ์ส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การแต่งกาย การมีบุคลิกภาพที่ดี พร้อมทั้งการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และ รับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองในการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับประเด็นที่ควรปรับปรุงด้านบุคลากร คือ การปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน การให้บริการด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น และความพร้อมในการแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน

2) ด้านกระบวนการ สรุปได้ว่าท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีระดับการให้บริการด้านกระบวนการมาก ในประเด็นของขั้นตอนกระบวนการการตรวจรักษาความปลอดภัยที่มีความเข้มงวดและน่าเชื่อถือ ความพร้อมของระบบการแจ้งเหตุขัดข้องอย่างทันท่วงทีในกรณีเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ และ ความพร้อมด้านกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้ตลอดเวลา

สำหรับประเด็นที่ควรปรับปรุงด้านกระบวนการ คือ การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วของขั้นตอนการตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียนแก่ผู้ใช้บริการ ให้สามารถดำเนินการเสร็จสิ้นได้ภายในระยะเวลา 3 นาที การติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานและบุคลากรของสายการบินเพื่อการขอหลุมจอดอากาศยาน การแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

3) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ว่าท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีระดับการให้บริการด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมาก ในประเด็นการบริหารจัดการให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงจุดจำหน่ายบัตรโดยสารได้ง่าย จอแสดงผลเที่ยวบินและประตูเรียกขึ้นเครื่องถูกจัดไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม แสดงข้อมูลที่ทันเหตุการณ์และสามารถอ่านข้อมูลได้ชัดเจน การให้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม พื้นที่สำนักงานให้เช่า บ้านไคเลี่ยนและลิฟต์มีเพียงพอต่อการให้บริการ

สำหรับประเด็นที่ควรปรับปรุงด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ การให้บริการรถเช่า/เรื่อนำเที่ยว ระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีกับชุมชน การจัดสรรพื้นที่มุมอ่านหนังสือ และความพร้อมด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wi-Fi)

4) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สรุปได้ว่า ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี มีระดับการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพมาก ในประเด็นเรื่องการบริหารจัดการ ตกแต่งอาคารผู้โดยสารให้สะอาดและสวยงาม สถานที่จอดรถมีระยะทางสั้นและสะดวกต่อการเดินทางเข้าสู่อาคาร ระบบคมนาคมทางบกภายในท่าอากาศยานมีสภาพคล่องและปลอดภัย รวมถึง การแบ่งสัดส่วนพื้นที่อาคารคลังสินค้าเป็นระบบระเบียบ สะดวกต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

สำหรับประเด็นที่ควรปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ การบริหารจัดการ ด้านแสงสว่างภายในอาคาร ห้องน้ำ พื้นที่สูบบุหรี่ พื้นที่ให้บริการ ณ จุดตรวจเอกสารการเดินทางให้มีเพียงพอและผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ไม่แออัดขณะรอแถว รวมถึง การจัดสรรพื้นที่ภายในอาคารคลังสินค้าให้เกิดความสะดวกต่อการเข้าและออกของรถบรรทุกสินค้าไปยังลานจอดอากาศยาน

นอกจากนี้ ผลสรุปของการวิจัยจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม สามารถเรียงระดับความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มตามรายด้าน แสดงดังตารางที่ 5.1

**ตารางที่ 5.1** สรุปอันดับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 กลุ่ม

ผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มที่ 1 (อันดับ)	กลุ่มที่ 2 (อันดับ)	กลุ่มที่ 3 (อันดับ)
ระดับการให้บริการรายด้าน			
ด้านบุคลากร	1	1	1
ด้านกระบวนการ	4	2	2
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	2	3	4
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3	4	3

จากตารางที่ 5.1 ผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 คือ ผู้โดยสารที่เดินทางโดยเที่ยวบินภายในประเทศทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

กลุ่มที่ 2 คือ ผู้จัดการของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

กลุ่มที่ 3 คือ บุคลากรระดับหัวหน้างานของตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

จากตารางที่ 5.1 สามารถเรียงอันดับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากอันดับสูงไปต่ำได้ดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ ด้านบุคลากร อันดับสอง คือ ด้านกระบวนการ อันดับสาม คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และ อันดับสี่ คือ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

### 5.1.3 แนวทางการพัฒนาระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจานี้

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านบุคลากร สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจานี้ด้านบุคลากร ได้แก่ 1) การเพิ่มจำนวนอัตราบุคลากรทั้งประจำตำแหน่งและพนักงานสัญญาจ้าง 2) ผู้บริหารท่าอากาศยานเข้าร่วมการเป็นคณะกรรมการในการพิจารณาคัดเลือกเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคลากรเข้าร่วมงานในองค์กร 3) การถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่บุคลากรปัจจุบันและเข้าร่วมงานใหม่ตามยุทธศาสตร์ประจำปีของกรมท่าอากาศยาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีทิศทางเดียวกัน 4) การจัดฝึกอบรมตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ทั้งบุคลากรระดับผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ รวมถึง การจัดสัมมนาหรือการประชุมร่วมระหว่างท่าอากาศยาน ตัวแทนบุคลากรของสายการบิน ตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามวาระ 5) การประชุมรายวันก่อนเริ่มปฏิบัติงาน และ การเดินตรวจงานของผู้บริหารท่าอากาศยาน 6) การจัดบุคลากรแนะนำและสอนงานแก่ผู้เข้างานใหม่ เพื่อการเรียนรู้งานที่ถูกต้องและรวดเร็ว 7) ผู้บริหารมีทัศนคติและเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และ 8) การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาตามหลักธรรมาภิบาล

2) ด้านกระบวนการ สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจานี้ด้านกระบวนการ ได้แก่ 1) การให้บริการแก่ผู้โดยสารเข้าและขาออกด้วยความรวดเร็ว 2) การดำเนินงานด้านการตรวจรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดและน่าเชื่อถือ เป็นไปตามข้อพึงปฏิบัติขององค์การการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย โดยอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความทันสมัย เช่น การใช้ระบบตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด (Explosion Detection Systems; EDS) พร้อมการติดตั้งระบบลำเลียงกระเป๋าและสายพานแบบ In-line การใช้ระบบตรวจบัตรเข้าในบริเวณพื้นที่เขตการบินและพื้นที่เขตนอกการบิน การใช้กล้องวงจรปิดที่ทันสมัย มีขีดความสามารถในการขยายภาพในระยะไกลได้อย่างชัดเจน และครอบคลุมทุกพื้นที่ของท่าอากาศยาน 3) แนวคิดการนำนวัตกรรมการบริหาร/องค์กร (Administrative/Organization innovation) มาปรับใช้ในกระบวนการบริหารงานภายในองค์กร 4) การเพิ่มพื้นที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจานี้ของกรมท่าอากาศยาน และ 5) แนวคิดการพัฒนาท่าอากาศยานสู่การเป็น Smart airport โดยการประยุกต์ใช้นวัตกรรมให้บริการ (Service innovation)

3) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ว่าแนวทางการพัฒนาระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ 1) อาคารคลังสินค้าได้รับการปรับปรุงและติดตั้งอุปกรณ์พื้นฐานที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 2) อาคารผู้โดยสารได้รับการปรับปรุง และเพิ่มจำนวนจอแสดงผลข้อมูลทางการบิน จอแสดงวีดีโอประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่นั่งพักภายในบริเวณอาคารผู้โดยสารและห้องพักรอขึ้นเครื่อง 3) การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกคือ ตู้ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Automated Postal Machine; APM) เครื่องฟื้นคืนคลื่นหัวใจด้วยไฟฟ้าแบบอัตโนมัติ (Automated External Defibrillator; AED) เครื่องกดน้ำดื่มแบบร้อนและเย็นบริเวณห้องโถงภายนอกและห้องพักรอขึ้นเครื่อง 4) การให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wi-Fi) 5) การจัดให้มีร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้บริการ และ 6) การบริหารจัดการระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีกับชุมชนตามแนวคิดการขนส่งแบบไร้รอยต่อ และการอำนวยความสะดวกในการเดินทางทางอากาศแก่ผู้ป่วยและผู้พิการ

4) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ 1) การปรับสภาพภูมิทัศน์โดยรอบท่าอากาศยาน 2) การซ่อมแซม ปรับปรุงและจัดสรรพื้นที่อาคารคลังสินค้าให้เป็นระบบ มีความสวยงามและทันสมัย 3) การปรับพื้นที่ภายในอาคารผู้โดยสารเพื่อเพิ่มพื้นที่รองรับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการและลดความแออัดระหว่างการใช้บริการ เช่น การเปลี่ยนมุมอ่านหนังสือภายในอาคารผู้โดยสารให้เป็นพื้นที่นั่งรอของผู้ใช้บริการ 4) การปรับปรุงห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารโดยการติดตั้งเครื่องปรับอากาศไว้ภายใน 5) การเพิ่มแสงสว่างภายในอาคารผู้โดยสาร โดยการรื้อฟิล์มกันแดดออกจากกระจกด้านหน้าตัวอาคาร 6) การให้สัมปทานการดำเนินงาน การปรับปรุงพื้นที่และการบริหารลานจอดรถภายในท่าอากาศยาน แก่บริษัทเอกชน และ 7) การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายใต้แนวคิดการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้าน โดยเรียงอันดับตามระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม ดังนี้

1) อันดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านบุคลากร ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีระดับการให้บริการด้านบุคลากรมาก ในด้านภาพลักษณ์ส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การแต่งกาย การมีบุคลิกภาพที่ดี พร้อมทั้งการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองในการตรวจตรางานอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ

นันทพร อารมณฺ์ชื่น (2558) เรื่องประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการเลือกใช้บริการประกันสังคม โดยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านพนักงานและด้านบริการ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชน เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) เรื่องการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้โดยสารให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในประเด็นผู้ให้บริการสามารถควบคุมตนเองได้และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2562 การบริหารงานของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีตามยุทธศาสตร์กรมท่าอากาศยานประจำปี พ.ศ. 2560-2564 ด้านพัฒนาองค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาลและบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ทำการเพิ่มจำนวนอัตราบุคลากรทั้งประจำตำแหน่งและพนักงานสัญญาจ้าง โดยผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในการพิจารณาคัดเลือก ทำให้มีโอกาสในการคัดกรองบุคลากรเข้ารับการบรรจุและแต่งตั้งเข้าร่วมงานในองค์กรตรงตามคุณสมบัติของตำแหน่งงาน นอกจากนี้ บุคลากรทุกระดับจะได้รับการถ่ายทอดตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ประจำปีของกรมท่าอากาศยานเพื่อให้การดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีทิศทางเดียวกัน

สำหรับประเด็นที่ควรปรับปรุงด้านบุคลากร คือ การปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน การให้บริการด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น และความพร้อมในการแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2552) กล่าวว่า การคัดเลือกบุคลากรเข้าร่วมองค์กร นอกจากด้านความรู้ ความสามารถ การให้บริการอย่างมีคุณค่า ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ ถือเป็นบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีของบุคลากรที่มีใจรักในงานบริการ (Service mind) การจัดฝึกอบรมตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้แก่บุคลากรของท่าอากาศยาน การจัดสัมมนาหรือการประชุมร่วมระหว่างท่าอากาศยาน ตัวแทนบุคลากรของสายการบิน ตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามวาระ และการประชุมรายวันก่อนเริ่มปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ควรมุ่งเน้นเพิ่มเติมเรื่องมาตรฐานการบินที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หน้าที่หลักและความสำคัญของบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้ใช้บริการ อีกทั้ง ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีเป็นท่าอากาศยานนานาชาติ มีผู้โดยสารชาวต่างชาติใช้บริการจำนวนมาก ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษจึงเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการอำนวยความสะดวกและการตอบข้อคำถามแก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ สอดคล้องกับ Berry, Zeithaml and Parasuraman (1985 อ้างถึงใน วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2542, หน้า 17) และ Lovelock (2002) ที่กล่าวว่า ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม เชี่ยวชาญ และความสามารถในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้ใช้บริการมักใช้อย่างอิงในการตัดสินใจ



ระดับคุณภาพการให้บริการ เช่นเดียวกับ Kotler and Armstrong (2002) ที่กล่าวว่า แรงผลักดันด้านบุคลากรและการต้อนรับ เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ดังนั้น บุคลากรควรมีความรู้และรู้รอบในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริหาร โครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ต้องรู้จักนำความรู้หรือประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เนื่องจากผู้ให้บริการควรได้รับคำแนะนำ การตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน และข้อมูลที่ได้รับจากการบริการควรมีความทันสมัยและมีประโยชน์

นอกจากนี้ การเดินตรวจหน้างานของผู้บริหารท่าอากาศยาน และการประเมินผลการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทำให้บุคลากรเกิดความตื่นตัวเพื่อปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยสำคัญของการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพในทุกด้านขององค์กร รวมทั้งด้านการให้บริการคือ ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ เพราะมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ บุคลากร (Staff) ที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill) ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy) และการสร้างค่านิยมร่วม (Shared Values) ในด้านการให้บริการที่ชัดเจน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร ตามแนวคิดปัจจัยทั้ง 7 ประการ (McKinsey's 7S Model) ของ Thomas J. Peters and Robert H. Waterman Jr. (อ้างถึงใน ชีระพล เฟื่องจันทร์, 2552) นอกจากนี้ ผลการวิจัยของ นัยน์ปพร ยุทธนาภา (2554) เรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานการเงินวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าประสิทธิภาพในการดำเนินงานมีความแตกต่างกันตามระดับปัจจัยการดำเนินการด้านแรงจูงใจในการทำงาน เช่นเดียวกับ ไพบุญย์ ตั้งใจ (2555) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4: ภูมิศึกษา บริษัทแอมพาส อินดัสตรี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัญหาหลักและอุปสรรคการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ยังไม่เพียงพอ สวัสดิการยังไม่ครอบคลุม ด้วยเหตุนี้ การพิจารณาปรับเพิ่มอัตราค่าจ้างแก่บุคลากรตามหน้าที่ความรับผิดชอบและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การให้บริการมีประสิทธิภาพ และสามารถธำรงรักษาบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานสูงไว้กับองค์กรได้

2) อันดับสอง ได้แก่ ด้านกระบวนการ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีระดับการให้บริการด้านกระบวนการมาก ในประเด็นของขั้นตอนกระบวนการการตรวจรักษาความปลอดภัยที่มีความเข้มงวดและน่าเชื่อถือ ความพร้อมของระบบการแจ้งเหตุขัดข้องอย่างทันที่ในกรณีเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ และ ความพร้อมด้านกระบวนการการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558) เรื่องปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าผู้ใช้บริการคำนึงถึงความปลอดภัยและการให้บริการมากที่สุด เช่นเดียวกับ ทฤษฎีของ Maslow (1943) เรื่องการจัดลำดับความต้องการของมนุษย์ ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) ถือเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการเป็นอันดับที่สอง รองจากความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological needs) จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี เมื่อวันศุกร์ที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2562 มาตรการด้านการตรวจรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานเป็นไปตามข้อพึงปฏิบัติขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ อุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความทันสมัย เช่น การใช้ระบบตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด (Explosion Detection Systems; EDS) พร้อมการติดตั้งระบบลำเลียงกระเป๋าและสายพานแบบ In-line การใช้ระบบตรวจบัตรเพื่อเข้าไปยังพื้นที่เขตการบินและเขตนอกการบิน การใช้กล้องวงจรปิดที่มีความทันสมัย มีความสามารถในการขยายภาพที่ชัดเจนและมีครอบคลุมทุกพื้นที่ของท่าอากาศยาน และสามารถช่วยแก้ปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ เช่น เรื่องทรัพย์สินสูญหายหรือได้รับความเสียหายจากกระบวนการให้บริการได้

สำหรับประเด็นที่ควรปรับปรุงด้านกระบวนการ คือ การบริหารจัดการเพื่อความสะดวกและความรวดเร็วของขั้นตอนการตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน ให้สามารถดำเนินการเสร็จสิ้นได้ภายในระยะเวลา 3 นาที สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) เรื่องการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผู้โดยสารให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับผู้ใช้บริการที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ Kazda and Caves (2005) กล่าวว่า ประเด็นสำคัญของการบริหารจัดการระหว่างเงินลงทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานกับการบริหารจัดการระดับการให้บริการ คือ เมื่อผู้โดยสารมีความรู้สึกปลอดภัยแล้ว ความต้องการลำดับต่อมา คือเรื่องของเวลาและความไม่ต้องการอยู่ในบรรยากาศที่ไม่คุ้นเคย การบริหารจัดการท่าอากาศยานจึงควรมุ่งเน้นในเรื่องของระยะเวลาในกระบวนการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี เมื่อวันศุกร์ที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2562 เพื่อการให้บริการแก่ผู้โดยสารขาเข้าและขาออกเป็นไปด้วยความรวดเร็ว สอดคล้องกับระยะเวลาตามค่าเกณฑ์การชี้วัดประสิทธิภาพของกรมท่าอากาศยาน การตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน ณ จุดตรวจค้น จะเปิดใช้เครื่องเอกซเรย์พร้อมกันทั้งสองเครื่องในช่วงเวลาที่มีปริมาณผู้โดยสารเดินทางสูง เพื่อความรวดเร็วและลดระยะเวลาในการรอแถวของผู้โดยสาร อย่างไรก็ตาม การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอสามารถช่วยในปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานและบุคลากรของสายการบิน เพื่อการขอลุมนจอดอากาศยาน การแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับการที่ภายใน หน่วยงานผู้ให้บริการมีการศึกษาสภาพปัญหาและมีความต้องการในการพัฒนาการให้บริการมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับ สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2549) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการและการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ควรทำให้ได้ทั้ง กระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสุดท้ายของการให้บริการ ในกระบวนการจะประกอบด้วยผู้ให้บริการและ ผู้ใช้บริการ รวมทั้งอุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย จากแนวคิดที่ได้ จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการท่าอากาศยาน ประเด็นการนำนวัตกรรมการบริหาร/องค์กร (Administrative/Organization innovation) มาปรับใช้ในกระบวนการบริหารงานในหน่วยงาน ทำให้ การดำเนินงาน การตัดสินใจมีความรวดเร็วมากขึ้น แสดงถึงความพร้อมด้านกระบวนการ ติดต่อดีสื่อสารที่ใช้ในการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานการบิน และ ส่งเสริมกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนการให้บริการ โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบสูงต่อ การปฏิบัติงานหรือชื่อเสียงของท่าอากาศยาน

3) อันดับสาม ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีระดับ การให้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพมาก ในประเด็นเรื่องการบริหารจัดการ อาคาร ผู้โดยสารให้ความสะดวกและสวยงาม อาคารคลังสินค้ามีการแบ่งส่วนพื้นที่อย่างระบบระเบียบ สะดวกต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน สถานที่จอดรถมีระยะทางสั้นและสะดวกต่อ การเดินทางสู่เข้าสู่อาคารผู้โดยสาร ระบบคมนาคมทางบกภายในท่าอากาศยานมีสภาพคล่องและ ปลอดภัย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าผู้ใช้บริการคำนึงถึงปัจจัย ด้านสิ่งแวดลอมมากที่สุด Kotler and Armstrong (2002) มีแนวคิดว่า สถานที่ประกอบการ ที่ให้บริการที่ดี ควรมีทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัดในการเดินทาง สะอาด มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่ และสถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบจนเกินไป จากการสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2562 การบริหารจัดการ ท่าอากาศยานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรมท่าอากาศยานประจำปี พ.ศ. 2560-2564 ด้านปรับปรุง บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และ พัฒนา และปรับปรุงการบริหารจัดการท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ ท่าอากาศยานได้ดำเนินการ ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบอาคารผู้โดยสาร ซ่อมแซม ปรับปรุงสภาพอาคารคลังสินค้าให้มี ความสวยงาม ทันสมัย จัดสรรแบ่งสัดส่วนพื้นที่อย่างเป็นระบบ ปรับพื้นที่ภายในอาคารผู้โดยสาร เพื่อเพิ่มพื้นที่รองรับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และลดความแออัดระหว่างการใช้บริการ

การให้สัมปทานการดำเนินงานด้านสถานที่จอดรถแก่บริษัทเอกชน เพื่อการปรับปรุงพื้นที่และบริหารลานจอดรถให้มีความเพียงพอและมีความสะดวกมากขึ้น

สำหรับประเด็นที่ควรปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ การบริหารจัดการด้านแสงสว่างภายในอาคาร ห้องน้ำ พื้นที่สูบบุหรี่ พื้นที่ให้บริการ ณ จุดตรวจเอกสารการเดินทาง ให้มีเพียงพอและผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ไม่แออัดขณะรอแถว และการจัดสรรพื้นที่ภายในอาคารคลังสินค้าให้เกิดความสะดวกต่อการเข้าและออกของรถบรรทุกสินค้าไปยังลานจอดอากาศยาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นัยน์ปพร ยูทชนาวา (2554) เรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานการเงินวิทยาลัยเทคนิคะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานมีความแตกต่างกันตามปัจจัยการดำเนินการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2562 ท่าอากาศยานได้ดำเนินการปรับปรุงห้องน้ำโดยการติดตั้งเครื่องปรับอากาศไว้ภายในเพื่อระบายอากาศอับชื้นและกลิ่นเหม็น รื้อฟิล์มกันแดดบริเวณกระจกด้านหน้าตัวอาคารสินค้าออกบางส่วน เพื่อเพิ่มแสงสว่างภายในอาคารผู้โดยสาร โดยการปรับปรุงและพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพได้ดำเนินการบริหารจัดการเพื่อการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีส่วนช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการท่าอากาศยานได้ การออกแบบส่วนให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพดี ตามแนวคิดของ ศรีเพ็ญ ทวีพยมั่นชัย (2547) ต้องคำนึงถึงบุคลากรและผู้ใช้บริการเป็นหลัก มุ่งเน้นให้เกิดการเคลื่อนไหวหรือการเคลื่อนไหวของคนทั้งผู้ใช้บริการ บุคลากร เอกสาร และสินค้าในกระบวนการรับบริการต่ำสุด เป้าหมายหลักของสถานที่ให้บริการคือ การใช้พื้นที่ที่มีอยู่อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการให้บริการ สร้างความสะดวกสบายในการทำงานให้สามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว สามารถเข้าถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ได้อย่างสะดวกและมีจำนวนเพียงพอในการทำงาน การจัดสรรเนื้อที่ภายในสถานที่ให้บริการ รวมถึงการจัดแสงไฟ โทนมสีและกลิ่น มุ่งเน้นประเด็นด้านความปลอดภัย ความสะอาด ความเป็นส่วนตัว ความสะดวกสบายและความรวดเร็วในระหว่างใช้บริการ เช่นเดียวกับ Young and Wells (2011) การวางแผนใช้พื้นที่ภายในอาคารท่าอากาศยาน เป็นไปเพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ความสวยงามของอาคาร การบริหารจัดการด้านการคมนาคมขนส่งภายใน พื้นที่จอดรถสำหรับรถโดยสารสาธารณะ พนักงาน ลูกจ้าง บริษัทรถเช่า และด้านการปฏิบัติงาน ให้เกิดการสิ้นเปลืองไม่ติดขัดในการเข้าและออกจากท่าอากาศยาน การดูแลระบบการให้ความร้อนและความเย็น พื้นที่สำหรับการให้สัมปทาน การอำนวยความสะดวกสำหรับการขนส่งสินค้าทางอากาศ อีกทั้ง Ashford (1988) มีแนวคิดว่าการออกแบบอาคารผู้โดยสารบริเวณจุดที่มีการไหลเวียนและรูปแบบของการเปลี่ยนถ่าย (Circulation and mode transfer) เช่น บริเวณจุดตรวจบัตรโดยสาร ควรประยุกต์ใช้ระดับพื้นที่มาตรฐานสำหรับการอำนวยความสะดวก

ด้านการบริหารจัดการอาคารคลังสินค้า อรุณ บริรักษ์ (2547, อ้างถึงใน เมธินี ศรีกาญจน์, 2555) ให้แนวคิดว่า ควรมีการอำนวยความสะดวกด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับหน้าที่ในแต่ละงาน เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ปลอดภัย และรวดเร็ว ระยะทางและระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายควรถัดสั้นที่สุดและเสียค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด การดำเนินการปรับปรุงเพิ่มพื้นที่การให้บริการ และสร้างอาคารผู้โดยสารหลังใหม่ของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีตามแผนพัฒนาท่าอากาศยานให้เสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนด สามารถลดความแออัดในการใช้บริการที่มีในปัจจุบันและอนาคตที่มีแนวโน้มการใช้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีเพิ่มสูงขึ้นได้

4) อันดับสี่ ได้แก่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีด้านนี้น้อยที่สุดสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์ (2558) เรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ พบว่า การรับรู้ถึงคุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับการรับรู้คุณภาพน้อยที่สุด ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีระดับให้บริการด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมาก ในประเด็นการบริหารจัดการให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงจุดจำหน่ายบัตรโดยสารได้ง่าย จอแสดงผลข้อมูลเที่ยวบินและประตูเรียกขึ้นเครื่องถูกจัดไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม แสดงข้อมูลที่ทันเหตุการณ์และสามารถอ่านข้อมูลได้ชัดเจน การให้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม พื้นที่สำนักงานให้เช่า บันไดเลื่อนและลิฟต์มีเพียงพอต่อการใช้บริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ) เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับอาคาร สถานที่ เคาน์เตอร์ ห้องปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมทั้งอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร ขาออกระหว่างประเทศที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2562 ท่าอากาศยานได้ดำเนินการปรับปรุงและติดตั้งอุปกรณ์พื้นฐานเพิ่มขึ้นภายในอาคารผู้โดยสาร โดยการปรับเพิ่มจอแสดงผลทางการบิน เพื่อให้สามารถอ่านข้อมูลได้ชัดเจนมากขึ้น ติดตั้งจอแสดงวีดีโอเพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานีให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยงานวิจัยของ Su (2014) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นและลงของเที่ยวบินซึ่งเป็นจุดรับบริการขั้นต้นมีความสำคัญเพราะเป็นจุดบริการที่มีข้อมูลจำเป็นสำหรับผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่เป็นการรับรู้ทางการมองเห็น ดังนั้น การปรับปรุงดังกล่าวจึงเป็นการเพิ่มระดับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แผนดำเนินการปรับปรุงต่อไป คือการติดตั้งจอแสดงผลทางการบินภายในห้องพักรอขึ้นเครื่อง เพื่อป้องกันปัญหาการพลาดเที่ยวบินของผู้โดยสาร

สำหรับประเด็นที่ควรปรับปรุงด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ การให้บริการรถเช่า/เรือนำเที่ยว ระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากพื้นที่ชุมชน การจัดสรรพื้นที่มุมอ่านหนังสือ และความพร้อมด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wi-Fi) สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก กล่าวว่า ท่าอากาศยานที่ดีต้องมีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้โดยสารที่ดีและเพียงพอ มีระบบขนส่งต่อตัวเมืองที่ดี จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2562 ท่าอากาศยานได้ทำการเปลี่ยนมุมอ่านหนังสือภายในอาคารผู้โดยสารที่มีปริมาณการใช้งานน้อยให้เป็นพื้นที่นั่งรอสำหรับผู้ให้บริการ และการให้บริการด้านงานระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำเป็นตามแนวคิดการขนส่งแบบไร้รอยต่อ มีการประสานงานเพื่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานและบริษัทเอกชนที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวกเพื่อการเดินทางเชื่อมต่อไปยังการขนส่งอื่น หรือไปยังสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญภายในจังหวัด อีกทั้ง ยังคำนึงถึงการรองรับการเดินทางทางอากาศสำหรับผู้ป่วยและผู้พิการ อันสอดคล้องกับมาตรฐานและข้อเสนอแนะพึงปฏิบัติตามภาคผนวกที่ 9 เรื่องการอำนวยความสะดวก (Annex 9: Facilitation) ของอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ค.ศ. 1944 หรือ อนุสัญญาชิคาโก สอดคล้องกับ Birgit Mager (อ้างถึงใน คู่มือการออกแบบบริการ 2557) ที่กล่าวว่า การออกแบบบริการ ควรนำวิสัยทัศน์และวิธีปฏิบัติในกระบวนการออกแบบมาช่วยพัฒนารูปแบบงานบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถสร้างประโยชน์ได้สูงสุด ใช้งานได้สะดวกที่สุด และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้ได้มากที่สุด การพิจารณาเพิ่มจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูงให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในอาคารของท่าอากาศยานให้สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แพร่หลายในปัจจุบัน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรและสร้างความประทับใจในการใช้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงเพิ่มขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การทำวิจัยเรื่องระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแต่ละหัวข้อ ดังต่อไปนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

เพื่อให้สามารถนำงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้นในด้านการบริหารจัดการการให้บริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป ดังนี้

1) บุคลากรถือเป็นกลไกสำคัญของการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การปลูกฝังคุณธรรม และจริยธรรมของการเป็นผู้ให้บริการงานบริการ สามารถเพิ่มระดับในการให้บริการ และนำองค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศตามค่านิยมของกรมท่าอากาศยานที่ได้กำหนดไว้ อีกทั้ง ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีเปรียบเสมือนตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการที่ดีถือเป็นการส่งเสริมชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของประเทศ ดังนั้น ความรู้ในการฝึกอบรมหรือการประชุมกับตัวแทนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีประเด็นเกี่ยวเนื่องกับทัศนคติต่องานบริการ การสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการให้บริการและความสำคัญของท่าอากาศยานที่มีต่อระบบการคมนาคมขนส่งและเศรษฐกิจ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความเข้าใจและรักในงานให้บริการที่ปฏิบัติมากยิ่งขึ้น

2) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับการให้บริการของผู้ใช้บริการของกลุ่มผู้โดยสารบุคลากรสายการบิน และผู้รับขนส่งสินค้า มีความแตกต่างกันตามลักษณะและพื้นที่ในการให้บริการ ดังนั้น การบริหารจัดการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาตามความเหมาะสมของแต่ละกลุ่ม เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการที่ถูกต้องและเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการนั้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

การศึกษางานวิจัยในครั้งต่อไป สามารถทำการศึกษาในรายละเอียดเพิ่มเติมโดยมีประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1) ควรทำการวิจัยเชิงลึกในแต่ละด้านเพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริง และสามารถนำผลการวิจัยไปแก้ปัญหาและนำเสนอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสานความร่วมมือในการพัฒนาและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับและแนวทางการเพิ่มระดับการให้บริการกับกลุ่มท่าอากาศยานระดับภาคที่มีปริมาณผู้ใช้บริการใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบหรือนำเสนอแนวทางการเพิ่มระดับการให้บริการแก่ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

3) ควรศึกษาแนวทางการบริหารจัดการการเพิ่มระดับการให้บริการในท่าอากาศยานที่มีการนำแนวคิด Smart airport ใช้กับการบริการจัดการท่าอากาศยาน เพื่อเปรียบเทียบหรือนำเสนอแนวทางการเพิ่มระดับการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิจัยฉบับนี้ มีข้อจำกัดดังนี้

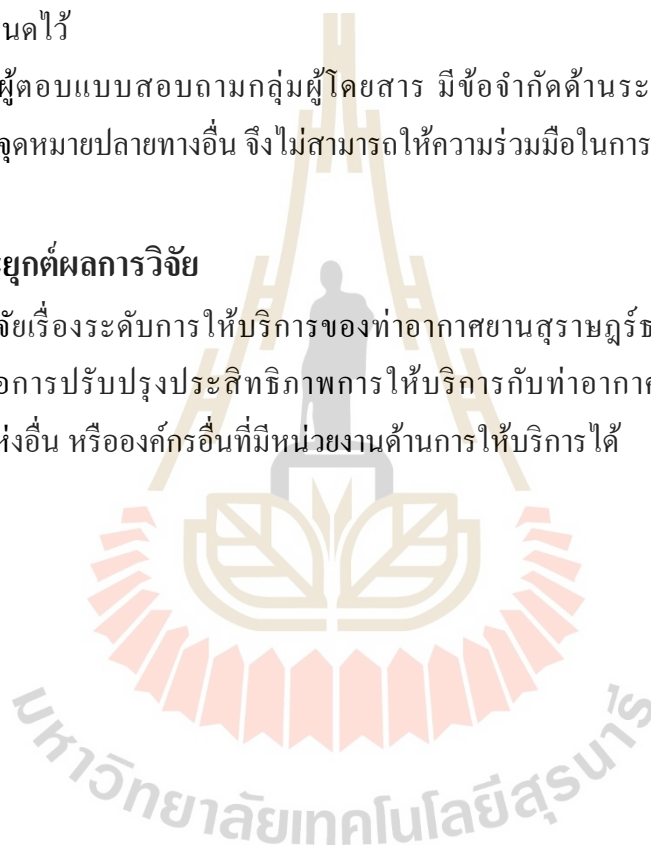
1) ข้อมูลด้านทฤษฎีที่เกี่ยวข้องบางหัวข้อ เป็นทางการบินโดยเฉพาะ จำเป็นต้องสมัครเป็นสมาชิกและมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ทำให้ไม่สามารถสืบค้นและนำมาใช้ในการวิเคราะห์ทำวิจัยครั้งนี้ได้

2) ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้โดยสารชาวต่างชาติ มีความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติและภาษา ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามฉบับภาษาอังกฤษมีความล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้

3) ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้โดยสาร มีข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการเชื่อมต่อการขนส่งไปยังจุดหมายปลายทางอื่น จึงไม่สามารถให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามได้

#### 5.5 การประยุกต์ผลการวิจัย

การทำวิจัยเรื่องระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการกับท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี และท่าอากาศยานแห่งอื่น หรือองค์กรอื่นที่มีหน่วยงานด้านการให้บริการได้





## บรรณานุกรม

- กาญจนภรณ์ พลประทีป. พิมพ์เขียวการบริการกับการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการส่งมอบการบริการ. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, 2561.
- คุณทลี รื่นรัมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภาก และสาวิกา อุดหนุนนท์. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด. 3,000 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์, 2548.
- กัตัญญู หิรัญญสมบุญรณ์. การจัดการการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. (ม.ป.ป.), 2557.
- กรมท่าอากาศยาน. กระทรวงคมนาคม. ข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศภายในประเทศ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://www.airports.go.th/th/content/349.html>, 2560.
- กรมท่าอากาศยาน. กระทรวงคมนาคม. ข้อมูลท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน 2562. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก [http://www.airports.go.th/upload/download/file\\_09ef3d9f736dcd9c6692bf75404d4362.pdf](http://www.airports.go.th/upload/download/file_09ef3d9f736dcd9c6692bf75404d4362.pdf), 2562.
- กรมท่าอากาศยาน. กระทรวงคมนาคม. ทิศทางการพัฒนาท่าอากาศยานของประเทศไทย. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://www.caat.or.th/th/archives/>, 2562.
- กรมท่าอากาศยาน. กระทรวงคมนาคม. เอกสารรายงานประจำปี กรมท่าอากาศยานปี 2560-2561. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://www.airports.go.th/th>, 2561.
- กำแหง สายวิภู. ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี. สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2561.
- คำนำย อภิปรัชญาสกกุล. การบริการลูกค้า. 2,000 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชซิ่ง, 2557.
- คมนาคม, กระทรวง. สำนักงานงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.). (ร่าง) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทยระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579). สำนักแผนงาน (กันยายน 2559). [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.otp.go.th/index.php/post/view?id=1384>, 2560.
- จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558.
- จรุณ มีสมบุญรณ์. คลังความรู้ด้านการบิน แนวคิดการจัดระบบท่าอากาศยาน. กรมท่าอากาศยาน, 2547. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.airports.go.th/th/profile/208.html>, 2560.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชาญชัย อัจฉินสมาจาร. นักบริหารผู้ทรงประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เอส.พี.เอฟ. พรินต์ติ้ง กรุ๊ป, 2539.
- ชัยณรงค์ ทราชคำ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ส่วนบุคคลของผู้บริโภคในจังหวัดลำพูน. ปรินญาวิทยาสาตร์มหาบัณฑิต, สาขาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเกชั่น, 2549.
- จิตพงษ์ อัยสานนท์. มองรอบทิศคิดอย่าง Supply Chain โลจิสติกส์และซัพพลายเชนในระบบการขนส่งทางอากาศ (ตอนที่ 1). Industrial Technology Review No.276. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.thailandindustry.com>, 2560.
- ทองศักดิ์ สุทธิรักษ์. ประสิทธิภาพการจัดการขนส่งน้ำมันดิบทางรถไฟ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2552.
- ธัญดา ใจใหม่คราม. การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษาคลังสินค้า 2 ราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร องค์การคลังสินค้า. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.
- ธีระพล เฟ็งจันทร์. การบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.
- เนตร์พัฒนา ขาววิราช. การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป, 2556.
- นันทพร อารมณ์ชื่น. ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์การที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการเลือกใช้สิทธิประกันสังคม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2558.
- นัยน์พร ยุทธนาวา. ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานการเงินวิทยาลัยเทคนิคจะเข็ญเทร่า จังหวัดจะเข็ญเทร่า. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- แนวหน้า. เปิดแผนพัฒนาสนามบินภูมิภาค 20 ปี อัฟเกรด 4 ท่าอากาศยานอีสาน. [ออนไลน์]. (14 กันยายน 2561). สืบค้นจาก <https://www.naewna.com/business/364154>, 2561.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ, การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สถาบันพระปกเกล้า, [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th>, 2561.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. อุตสาหกรรมการบินและการจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน. 1,000 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 2: กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์, 2548.
- บุญเลิศ อรุณพิบูลย์. การพัฒนาระบบบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์: ประเด็นเมทาดาตาที่เกี่ยวข้อง. [Online], 2557. สืบค้นจาก <http://www.thailibrary.in.th/2014/12/11/effectiveness/>, 2560.
- ปิยะนุช เลิศศิริ. การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการกรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพมหานคร, 2549.
- ประเวศ มหารัตน์สกุล. การพัฒนาองค์กรเพื่อเปลี่ยนแปลง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เม็ดทราย พรินต์ติ้ง, 2549.
- ประสพชัย พสุนนท์. ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 18 (มกราคม-ธันวาคม 2558).
- พัชสิริ ชมภูคำ. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอ ฮิล, 2552.
- พาณิชย์, กระทรวง. กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. การจำแนกสาขาบริการ 12 สาขาของ WTO. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.thailandntr.com/th/trade-in-services/WTO-services-sectoral-classification-list>, 2560.
- ไพบุลย์ ตั้งใจ. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554.
- พิภพ อุดร. สามประสานเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เวลาดี, 2547.
- โพสต์ทูเดย์. ลุยกระดับ 28 สนามบินภูมิภาคหนุนอับภูมิภาค. [ออนไลน์]. (กรกฎาคม 2560). สืบค้นจาก <https://www.posttoday.com/economy/503018>, 2560.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- โพสต์ทูเดย์. สนข. วางแผนการบินสิบปีเน้น 5 ด้านรับฮับภูมิภาค. [ออนไลน์]. (กรกฎาคม 2560). สืบค้นจาก <https://www.posttoday.com/economy/503491>, 2560.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น, 2549.
- ภาวิณี ทองแย้ม. ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2560).
- เมธินี ศรีกาญจน์. การปรับปรุงประสิทธิภาพตำแหน่งการจัดวางสินค้าในคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัทศรีไทยซูเปอร์แวร์จำกัด (มหาชน) สาขาสุขสวัสดิ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2555.
- มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. บทที่ 3 ระบบการผลิต และการจัดทำสายการผลิตให้สมดุล. ศูนย์ข้อมูลการเรียนรู้แบบออนไลน์. [Online]. สืบค้นจาก <http://elearning.bu.ac.th>, 2561.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. การปฏิบัติงานของท่าอากาศยาน. สถาบันเทคโนโลยีการบิน. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://old.rmutto.ac.th/>, 2561.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมี บุคส์พับลิเคชั่นส์, 2542.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>, 2560.
- ไลฟ์สไตล์รายสัปดาห์. ตลาดสายการบินโลว์คอสต์สดใสรับการท่องเที่ยวโต. [ออนไลน์]. (มีนาคม 2561). สืบค้นจาก <http://www.bltbangkok.com/News/ตลาดสายการบินโลว์คอสต์สดใสรับการท่องเที่ยวโต>, 2561.
- วันชัย มีชาติ. พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- วิรุฬ พรรณเทวี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศศิธร บุญชม. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อท่อไอเสียดัดแปลงสำหรับรถแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง กรณีศึกษาร้านหนึ่งโมดิฟาย. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น, 2557. ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. 1,000 เล่ม. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2550.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. 202 หน้า 1000 เล่ม. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด, 2550.
- ศูนย์ข่าวสาร บมจ. อสมท. ทย.อัดงบพัฒนาท่าอากาศยานทั่วประเทศ. [ออนไลน์]. (กันยายน 2561). สืบค้นจาก [https://www.mcot.net/view/5b9b72abe3f8e40adcf53ec8?utm\\_source=TNA&utm\\_medium=TOPNEWS&utm\\_campaign=fixttna](https://www.mcot.net/view/5b9b72abe3f8e40adcf53ec8?utm_source=TNA&utm_medium=TOPNEWS&utm_campaign=fixttna), 2562.
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ. WMS Journal of Management (vol.7 No.1 2561).
- สุดาพร กุณทลบุตร. หลักการตลาด (สมัยใหม่). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สถาบันพระปกเกล้า [ออนไลน์]: สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th>, 2561.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. ทิศทางการพัฒนาท่าอากาศยานของประเทศไทย. กองนโยบายและยุทธศาสตร์ (มกราคม 2561).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สำนักข่าวประชาสัมพันธ์. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580. [ออนไลน์], สืบค้นจาก <https://www.nesdb.go.th/> 2560.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. การพัฒนาสนามบินภูมิภาคเพื่อการเปิดศตวรรษแห่งการบิน. สำนักวิชาการ (มีนาคม 2559).
- สำนักเลขาธิการอาเซียน. เร่งผลักดันการขนส่งทางอากาศสู่การเป็นศูนย์กลางการบินเอเชียแปซิฟิกในอีก 10 ปีข้างหน้า. กรมประชาสัมพันธ์ (สิงหาคม 2560).
- เสนาะ ดิยาวี. หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. พิมพ์ครั้งที่ 2: กรุงเทพฯ: ธนาพรสม, 2449.
- โสภณ เมืองชู. คลังสินค้าและการบริหารจัดการคลังสินค้า. [Slide] (ธันวาคม, 2557). สถาบันพระบรมราชชนก. (2560).
- สมาคมสตรีอุดมศึกษาแห่งประเทศไทยในพระอุปถัมภ์ของสมเด็จพระพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์. การเมืองการปกครอง. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/tauw2491/sm43>, 2561.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สายธาร, 2545.
- สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน ท่าอากาศยาน. เล่ม 22 เรื่องที่ 9 (2540). [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://kanchanapisek.or.th>, 2560.
- องค์การคลังสินค้า. คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน. คู่มือ 5 ส. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก [http://www.pwo.co.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=2858](http://www.pwo.co.th/ewt_dl_link.php?nid=2858), 2652.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- อุตสาหกรรม, กระทรวง. กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. สำนักโลจิสติกส์. การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: เอ-พรีนท์ แอนด์ แพ็ค จำกัด, 2549.
- อภิสิทธิ์ ไล่ศัตรูไกล.(บรรณาธิการ). คู่มือการออกแบบบริการ. ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) (2557). [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://web.tcdc.or.th/th>, 2561.
- อริยาภรณ์ ตั้งศรีชนาวงศ์. การรับรู้คุณภาพการบริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2558.
- อัศม์เดช วานิชชินชัย (2555). 10 คำถาม Operations & Supply chain management (ตอนที่ 1). [Online], 2555: สืบค้นจาก <http://www.thailandindustry.com>, 2560.
- Airbus. Growing horizons global market forecast 2017-2036. [Online]. Available from: <https://www.airbus.com/aircraft/market/global-market-forecast.html>, 2017.
- Ashford, N. Level of service design concept for airport passenger terminals: A European view. Transportation Research Record 1199. (1988). [Online]. Available from: <http://onlinepubs.trb.org/Onlinepubs/trr/1988/1199/1199-003.pdf>, 2018.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Daft, L.R. Understanding the theory & design of organizations. Canada: Cengage learning, 2013.
- Dragos P., Andrei P., and Mirela-Maria C. Smart airport-Structure and elements. Buletinul AGIR, Supliment 3/2016. [Online]. Available from: <http://www.agir.ro/buletine/2812.pdf>, 2562.
- Engle, Jame, F.E., Roger, D.B., and Paul W.M. Consumer Behavior. 6<sup>th</sup> ed. Illinois: The Dryden Press, 1990.
- Haksever, C., Render, B., Russell S.R., and Murdick, G.R. Service management and operations: Skills for success. U.S.A., Prentice Hall International, 2000.
- Halpern, N., and Graham, A. Airport marketing. UK: Routledge, 2013.
- Hawkins, I.D., and Mothersbaugh, L. D. Consumer behavior: Building marketing strategy. New York: Mc Graw Hill Book, 2013.
- Howard L., William B., and Shaun Ki. Smart airports: Transforming passenger experience to thrive in the new economy. Cisco Internet Business Solutions Group (IBSG). [Online]. Available from: [https://www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/ac79/docs/pov/Passenger\\_Exp\\_POV\\_0720aFINAL.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/ac79/docs/pov/Passenger_Exp_POV_0720aFINAL.pdf), 2562.
- IATA. Airport Development Reference manual. 10<sup>th</sup> ed. Quebec: International Civil Aviation Organization, 2017.
- IATA. 2036 forecast reveals air passengers will nearly double to 7.8 billion. Press release no. 55. [Online]. Available from: <https://www.iata.org/pressroom/pr/Pages/2017-10-24-01.aspx>, 2017.
- ICAO. Annex 9 Facilitation. 15<sup>th</sup> ed. Quebec: International Civil Aviation Organization.
- Jacinto, E. Briefing at ICAN. ACI media release. [Slide] (December 2016). [Online]. Available from: <https://aci.aero/news/2018/11/07/new-icao-amendment-to-help-airports-boost-safe-airfield-capacity-and-efficiency/>, 2018.
- Kazda, Antonin and Caves, E.R. Airport design and operation. London: Elsevier Academic, 2005.
- Kinichi, A., and Williams, K.B. Management: A practical introduction. 4<sup>th</sup> ed. New York: Mc Graw Hill Book, 2009.
- Kotler, P., and Armstrong, G. Principle of marketing. USA: Prentice-Hall, 2002.
- Kotler, P. Marketing management analysis, planning, implementation and control. 9<sup>th</sup> ed. New Jersey: A Simon & Schuster, 1997.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Lamprecht, M. How the improved Level of Service framework can help airports improve customer service & competitiveness. ADB SAFEGATE blog (April 2018). [Online]. Available from: <https://blog.adbsafegate.com/how-the-improved-level-of-service-framework-can-help-airports-improve-customer-service-competitiveness/>, 2018.
- Leon G.S., and Lazar, L. K. Consumer Behavior. 4<sup>th</sup> ed. New Jersey: Englewood Cliffs, .1991.
- Lovelock, C., and Wright, L. การตลาดบริการ: Principles of service marketing and Management. แปลโดย อุดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล และ พิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. 2,000 เล่ม. พิมพ์ ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2546.
- Lucas, W. R. Customer service: Skills for success, 4<sup>th</sup> ed, Singapore, 2009.
- Maslow, A. H. A theory of human motivation. Psychological review 50 (1943): 40-396.
- Ravanfa, M. M. Analyzing Organizational Structure Based on 7s Model of Mckinsey. Global Journal of Management and Business Research: A administration and management. vol. 15 Issue 10, (2015).
- Robbins, Stephen P., and Coulter M. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. แปลโดย วิรัช สงวนวงษ์วาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป, 2559.
- Robert S. Creating the smart airport of the future. International Airport Review (2 September 2016). [Online]. Available from: <https://www.internationalairportreview.com/article/76136/smart-airport-future/>
- Schiffman, Leon G., and Lazar L. K. Consumer Behavior. 4<sup>th</sup> ed. New Jersey: Englewood Cliffs, 1991.
- Solomon R.M., Marshall, W.G., and Stuart, W.E. Marketing: real people, real choices. New Jersey: Pearson, 2012.
- The aviation valuables inside. Smart airport. [Online]. Available from: <http://tavitkusbakisi.com/pdf/SMART-AIRPORT.pdf>, 2562.
- Williams, C. Effective management: A multimedia approach. 5<sup>th</sup> ed. Canada: Cengage learning, 2012.
- Wolman, B. B. Dictionary of Behavioral Science. London: Litton Educational, 1973.
- Young, Seth, B., and Wells, Alexander, T. W. Airport planning and management. 6<sup>th</sup> ed. New York: Mc Graw Hill Book, 2011.







ภาคผนวก ก  
แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย



## แบบสัมภาษณ์การจัดทำวิทยานิพนธ์

### “เรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ”

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบจัดทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลสำหรับการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์
- ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสัมภาษณ์นี้ตามความเป็นจริงและครบถ้วน สำหรับข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสัมภาษณ์นี้จะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความขอบคุณ

ชลิตดา วาริพินทุรักษ์

นักศึกษาปริญญาโท รุ่นที่ 4

สาขาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อ .....

ตำแหน่ง .....

อายุ .....

อายุการทำงานในองค์กร .....

---

## ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี

1. ท่านได้กำหนดกลยุทธ์ รูปแบบ และระบบการให้บริการแก่ผู้ให้บริการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีในระยะ 5 ปี ข้างหน้าเป็นอย่างไร เมื่อจำแนกตามประเภท ดังต่อไปนี้
  - ด้านบุคลากร
  - ด้านกระบวนการ
  - ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
  - ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
2. ท่านคิดว่า เจ้าหน้าที่ประจำตำแหน่งและพนักงานภายใต้สัญญาของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี รวมทั้งเจ้าหน้าที่ศุลกากรและเจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารเข้าเมืองในปัจจุบัน มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และค่านิยมร่วมในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีเป็นอย่างไร
3. แนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ ทักษะ และค่านิยมร่วมด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ประจำตำแหน่งและพนักงานภายใต้สัญญาของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี รวมทั้งเจ้าหน้าที่ศุลกากรและเจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารเข้าเมือง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีเป็นอย่างไร
4. ท่านคิดว่า กระบวนการการให้บริการบริเวณพื้นที่นอกเขตการบินของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี ได้แก่ อาคารผู้โดยสาร อาคารคลังสินค้า และบริเวณลานจอดรถในปัจจุบันเป็นอย่างไร

5. แนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการบริเวณพื้นที่นอกเขตการบินของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในปัจจุบันเป็นอย่างไร
6. ท่านคิดว่า การจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณพื้นที่นอกเขตการบิน เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในปัจจุบันเป็นอย่างไร
7. แนวทางในการพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณพื้นที่นอกเขตการบินของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่านคิดว่าควรเป็นลักษณะแบบใด

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์





กลุ่มที่ 1 ผู้โดยสารที่เดินทางโดยเที่ยวบินแบบภายในประเทศ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ  
ที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจานี้

รายการประเมิน (ด้านบุคลากร)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
	1	2	3			
<b>เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์</b>						
1. บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. สามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูล คำแนะนำและ คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเท่าเทียมทุกชนชั้น ไม่เลือกปฏิบัติก่อนหน้าหลัง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน</b>						
6. บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
7. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
8. สามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูล คำแนะนำและ คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9. ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเท่าเทียมทุกชนชั้น ไม่เลือก ปฏิบัติก่อนหน้าหลัง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย</b>						
10. บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11. เอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

กลุ่มที่ 1 ผู้โดยสารที่เดินทางโดยเที่ยวบินแบบภายในประเทศ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ  
ที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ต่อ)

รายการประเมิน (ด้านกระบวนการ)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
	1	2	3			
1. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกระบวนการ การตรวจรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารผู้โดยสาร ที่เข้มงวดและน่าเชื่อถือ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความพร้อมด้าน อุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศด้านกระบวนการ รักษาความปลอดภัย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. การตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบีย มีความสะดวกและสามารถดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ระยะเวลา 3 นาที	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. การนำส่งกระเป๋าและสัมภาระผู้โดยสาร ขาเข้า มีความสะดวกและสามารถดำเนินการ เสร็จสิ้นภายในระยะเวลา 25 นาที	1	1	1	3	1	ใช้ได้
รายการประเมิน (ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
	1	2	3			
1. บริเวณจุดจำหน่ายบัตรโดยสารมองเห็นชัดเจน เข้าถึงง่าย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. การจัดความถี่ของตารางการบิน มี ความเหมาะสมต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. จอแสดงผลเที่ยวบินและประตูเรียกขึ้นเครื่อง สามารถอ่านข้อมูลได้ชัดเจนและถูกแสดงไว้ใน สถานที่ที่เหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. จอแสดงผลการขึ้นและลงของเที่ยวบิน สามารถ อ่านข้อมูลได้ชัดเจน ทันเหตุการณ์และถูกแสดงไว้ใน สถานที่ที่เหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. ที่นั่งพักภายในบริเวณอาคารผู้โดยสารมีเพียงพอ สามารถเข้าออกสะดวก นั่งสบาย	1	1	1	3	1	ใช้ได้



กลุ่มที่ 1 ผู้โดยสารที่เดินทางโดยเที่ยวบินแบบภายในประเทศ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ  
ที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจานี้ (ต่อ)

รายการประเมิน (ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
	1	2	3			
6. ที่นั่งพักผู้โดยสารบริเวณห้องพักรอขึ้นเครื่อง มีเพียงพอ สามารถเข้าออกสะดวก นั่งสบาย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7. บริเวณห้องพักรอขึ้นเครื่อง มีร้านอาหารและเครื่องดื่มให้บริการอย่างเพียงพอ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
8. มุมอ่านหนังสือ มีข้อมูลเพื่อการอ่านที่เป็นประโยชน์ ทันเหตุการณ์ บรรยากาศเหมาะสมต่อการใช้บริการ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
9. การจัดให้มีบันไดเลื่อนและลิฟต์อย่างเพียงพอ และเหมาะสมต่อการใช้บริการ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
10. การจัดให้มีบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มอย่างเพียงพอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11. การจัดให้มีบริการเครื่องกดเงินอัตโนมัติ (ATM) อย่างเพียงพอและเข้าถึงง่าย	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
12. การจัดให้บริการรถเช่า / เรือนำเที่ยวมีเพียงพอ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
13. การจัดให้มีระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจานี้กับชุมชนอย่างเพียงพอ และเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
รายการประเมิน (ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
1	2	3				
1. อาคารผู้โดยสารมีความสะอาด การตกแต่งสวยงาม	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
2. แสงสว่างภายในอาคารผู้โดยสารมีเพียงพอและเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. การควบคุมอุณหภูมิภายในอาคารผู้โดยสารมีความเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้

กลุ่มที่ 1 ผู้โดยสารที่เดินทางโดยเที่ยวบินแบบภายในประเทศ ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ  
ที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจานี (ต่อ)

รายการประเมิน (ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
	1	2	3			
4. พื้นที่ให้บริการ ณ จุดตรวจรับบัตรโดยสาร มีเพียงพอ ไม่แออัดจนรอกแถว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. พื้นที่ให้บริการ ณ จุดตรวจเอกสารการเดินทาง มีเพียงพอ ไม่แออัดจนรอกแถว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6. พื้นที่ให้บริการ ณ จุดตรวจค้นร่างกายและ สัมภาระไม่ลงทะเลเบียนมีเพียงพอ ไม่แออัดจนรอก แถว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7. พื้นที่ให้บริการภายในบริเวณห้องพักรอขึ้น เครื่อง มีเพียงพอ ไม่แออัดจนรอกคอย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8. พื้นที่ให้บริการ ณ จุดรับสัมภาระลงทะเลเบียน มีเพียงพอ ไม่แออัดจนรอกคอย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9. การจัดสรรพื้นที่สูบบุหรี่ มีความเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10. การจัดให้มีห้องน้ำอย่างเพียงพอ หมั่น ทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่น	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
11. การจัดแสดงป้ายบอกทาง แผนที่ภายในอาคาร ผู้โดยสารเป็นไปตามข้อกำหนด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12. การจัดสถานที่จอดรถมีเพียงพอ จอดครดสะดวก และไม่คับแคบจนเกินไป	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13. การจัดสถานที่จอดรถ มีระยะทางสั้นและ สะดวกต่อการเดินทางสู่อาคารผู้โดยสาร	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14. การบริหารจัดการระบบคมนาคมทางบก ภายในท่าอากาศยานมีสภาพคล่องและปลอดภัย	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้

กลุ่มที่ 2 ตัวแทนบุคลากรของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

รายการประเมิน (ด้านบุคลากร)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
	1	2	3			
<b>เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน</b>						
1. บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. มีความเอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. สามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูล คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ณ จุดตรวจค้นร่างกายและสัมภาระไม่ลงทะเบียน</b>						
6. บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
7. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
8. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9. สามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูล คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10. ให้บริการอย่างเท่าเทียมทุกชนชั้น ไม่เลือกปฏิบัติก่อนหน้าหลัง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย</b>						
11. บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
12. เอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

กลุ่มที่ 2 ตัวแทนบุคลากรของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ  
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ต่อ)

รายการประเมิน (ด้านกระบวนการ)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
	1	2	3			
1. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกระบวนการติดต่อสื่อสารในการแจ้งหรือขอหลุมจอดอากาศยานที่สะดวกและรวดเร็ว	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
2. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกระบวนการตรวจรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารผู้โดยสารที่เข้มงวดและน่าเชื่อถือ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศด้านกระบวนการรักษาความปลอดภัย	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
4. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่ทันสมัยอันเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
5. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีการแสดงป้ายหรือเอกสาร ประกาศหลักเกณฑ์หรือวิธีการขอใช้บริการจากท่าอากาศยานอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความพร้อมด้านกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานได้ตลอดเวลาที่มีการปฏิบัติการบิน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
7. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความพร้อมด้านระบบการแจ้งเหตุขัดข้อง เหตุการณ์ผิดปกติ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
8. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความพร้อมด้านการจัดระบบการรับฟังข้อเสนอแนะ และการร้องเรียน	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้

กลุ่มที่ 2 ตัวแทนบุคลากรของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ  
ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี (ต่อ)

รายการประเมิน (ด้านกระบวนการ)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
	1	2	3			
9. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีกระบวนการแก้ไข ปัญหาที่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของ ผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
รายการประเมิน (ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
1	2	3				
1. พื้นที่จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร มีเพียงพอต่อ การขอใช้บริการและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
2. พื้นที่จุดตรวจรับบัตรโดยสาร มีเพียงพอต่อการ ขอใช้บริการและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ความพร้อมด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต/ การเชื่อมต่อแบบไร้สาย (Wi-Fi)	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. การจัดให้มีบันไดเลื่อนและลิฟต์อย่างเพียงพอ และเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. การจัดให้มีบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มอย่าง เพียงพอ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
6. การจัดให้มีบริการเครื่องกดเงินอัตโนมัติ (ATM) อย่างเพียงพอและเข้าถึงง่าย	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
7. การจัดให้มีระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อ ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีกับชุมชนอย่างเพียงพอและ เหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
รายการประเมิน (ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
1	2	3				
1. อาคารผู้โดยสารมีความสะอาด การตกแต่ง สวยงาม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. อาคารผู้โดยสารมีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่อย่าง เป็นระบบระเบียบ สะดวกต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้

กลุ่มที่ 2 ตัวแทนบุคลากรของสายการบินหลักที่ปฏิบัติงานภายในอาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ต่อ)

รายการประเมิน (ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
	1	2	3			
3. แสงสว่างภายในอาคารผู้โดยสารมีเพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. การควบคุมอุณหภูมิภายในอาคารผู้โดยสารมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
5. การควบคุมระบบไฟฟ้าภายในอาคารผู้โดยสารมีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดเหตุขัดข้องขณะปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6. การจัดให้มีห้องน้ำอย่างเพียงพอ หมดันทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7. การจัดแสดงป้ายบอกทาง แผนที่ภายในอาคารผู้โดยสารเป็นไปตามข้อกำหนด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8. การจัดสถานที่จอดรถมีเพียงพอ จอดรถสะดวกและไม่คับแคบจนเกินไป	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9. การจัดสถานที่จอดรถ มีระยะทางสั้นและสะดวกต่อการเดินทางสู่อาคารผู้โดยสาร	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10. การบริหารจัดการระบบคมนาคมทางบกภายในท่าอากาศยานมีสภาพคล่องและปลอดภัย	1	1	1	3	1	ใช้ได้

กลุ่มที่ 3 ตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ  
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

รายการประเมิน (ด้านบุคลากร)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
	1	2	3			
<b>เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน</b>						
1. บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. ความเอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตราอย่าง สม่ำเสมอ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
5. สามารถแก้ไขปัญหา ให้ข้อมูล คำแนะนำและ คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย</b>						
6. บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7. มีความเอาใจใส่ดูแล หมั่นตรวจตรา อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
รายการประเมิน (ด้านกระบวนการ)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
	1	2	3			
1. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกระบวนการ การตรวจรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคาร คลังสินค้าที่เข้มงวดและน่าเชื่อถือ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความพร้อมของ อุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศด้านกระบวนการ รักษาความปลอดภัย	1	1	1	3	1	ใช้ได้

กลุ่มที่ 3 ตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ  
ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี (ต่อ)

รายการประเมิน (ด้านกระบวนการ)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
	1	2	3			
3. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่ทันสมัยอันเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีการแสดงป้ายหรือเอกสาร ประกาศหลักเกณฑ์หรือวิธีการขอใช้บริการจากท่าอากาศยานอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านกระบวนการการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานได้ตลอดเวลาที่มีการปฏิบัติการบิน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านระบบการแจ้งเหตุขัดข้อง เหตุการณ์ผิดปกติ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
7. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีความพร้อมด้านการจัดระบบการรับฟังข้อเสนอแนะและการร้องเรียน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8. ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานีมีกระบวนการแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
รายการประเมิน (ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
1	2	3				
1. พื้นที่สำนักงานให้เช่ามีเพียงพอต่อการขอใช้บริการ	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
2. ความพร้อมด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต/การเชื่อมต่อแบบไร้สาย (Wi-Fi)	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
3. การจัดให้มีบันไดเลื่อนและลิฟต์อย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้



กลุ่มที่ 3 ตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ  
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจังหวัด (ต่อ)

รายการประเมิน (ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
	1	2	3			
4. การจัดให้มีบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มอย่างเพียงพอ	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
5. การจัดให้มีระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจังหวัดกับชุมชนอย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
รายการประเมิน (ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
	1	2	3			
1. พื้นที่ภายในอาคารคลังสินค้ามีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. การจัดพื้นที่ทางเดินภายในอาคารคลังสินค้าเน้นการลดระยะทางการเคลื่อนย้ายสินค้าและมีพื้นที่กว้างเพียงพอต่อการเก็บสินค้าและใช้อุปกรณ์ยก	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. การจัดพื้นที่อาคารคลังสินค้า สะดวกต่อการเข้าและออกของรถบรรทุกสินค้าไปยังลานจอดอากาศยาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. การจัดพื้นที่รับส่งสินค้ามีความเหมาะสมและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. การจัดสภาพแวดล้อมภายในอาคารคลังสินค้ามีความปลอดภัยต่อการจัดเก็บสินค้า	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6. อาคารคลังสินค้ามีความสะอาด การตกแต่งสวยงาม	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
7. อาคารคลังสินค้ามีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่อย่างเป็นระบบระเบียบ สะดวกต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8. แสงสว่างภายในอาคารคลังสินค้ามีเพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้

กลุ่มที่ 3 ตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออกที่ปฏิบัติงานภายในอาคารคลังสินค้า ณ  
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจังหวัด (ต่อ)

รายการประเมิน (ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ)	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	รวมค่า IOC	ผล
	1	2	3			
9. การควบคุมอุณหภูมิภายในอาคารคลังสินค้า มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10. การควบคุมระบบไฟฟ้าภายในอาคารคลังสินค้ามีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดเหตุขัดข้องขณะปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11. การจัดสรรพื้นที่สูบบุหรี่ มีความเหมาะสม	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
12. การจัดให้มีห้องน้ำบริการอย่างเพียงพอ หมั่นทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13. การจัดแสดงป้ายบอกทาง แผนที่ภายในอาคารคลังสินค้าเป็นไปตามข้อกำหนด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14. การจัดสถานที่จอดรถมีเพียงพอ จอดรถสะดวก และไม่คับแคบจนเกินไป	1	1	1	3	1	ใช้ได้
15. การจัดสถานที่จอดรถ มีระยะทางสั้นและสะดวกต่อการเดินทางสู่อาคารคลังสินค้า	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
16. การบริหารจัดการระบบคมนาคมทางบกภายในท่าอากาศยานมีสภาพคล่องและปลอดภัย	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้



## รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

1. นาย ทวนชัย ตันสุริวงค์ ตำแหน่งผู้อำนวยการ  
ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง  
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)  
(Airports of Thailand Public Company Limited)
2. ดร. ณัฐพงษ์ จันทชโลบล ตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขา  
สาขาการจัดการธุรกิจด้านการบิน  
มหาวิทยาลัยรังสิต (Rangsit University)
3. นาย ลีตวัฒน์ จิตต์แจ้ง ตำแหน่งนักวิชาการขนส่ง ปฏิบัติการ  
หัวหน้ากลุ่มความปลอดภัยท่าอากาศยานกระบี่  
กรมท่าอากาศยาน (Department of Airports)





ที่ สบพ.๕๐๑(๖)/๐๐๔

สถาบันการบินพลเรือน  
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน  
แขวงจอมพล เขตจตุจักร  
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๓๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายทวนชัย ตันสุริยวงศ์ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง  
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวชลิตดา วาริพินทุ์รักษ์ รหัสนักศึกษา ๕๙๑๓๒๐๐๑๑๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ “ประสิทธิภาพการ  
ให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี” โดยมี ดร.อภิรตา นามแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะ  
ผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดทั้งให้คำปรึกษาและ  
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย  
ต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณารวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำ  
เรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)  
ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต  
สถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๓, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

นางสาวชลิตดา วาริพินทุ์รักษ์ โทร. ๐๘๙-๗๖๖-๗๑๒๔

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐-๒๒๗๒๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐-๒๒๗๒๕๗๔๘  
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0-22725741-4 FAX 0-22725288



ที่ สปพ.๔๐๑(๖)/๐๐๕

สถาบันการบินพลเรือน  
๓๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน  
แขวงจอมพล เขตจตุจักร  
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๓๖ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ณัฐพงษ์ จันทขไลบล อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน  
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวลลิตดา วาริพินทุ์รักษ์ รหัสนักศึกษา ๕๕๑๓๒๐๐๑๓๑๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ "ประสิทธิภาพการ  
ให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี" โดยมี ดร.อภิรตา นามแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะ  
ผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้คำปรึกษาและ  
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย  
ต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณารวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำ  
เรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนันพร อินทชาติ)  
ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต  
สถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๓๐๓, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๓-๔ ต่อ ๓๐๔ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๓๐๓

นางสาวลลิตดา วาริพินทุ์รักษ์ โทร. ๐๘๘-๗๖๖-๗๒๒๔

๓๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๓-๔ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๓๐๓  
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0-22725741-4 FAX 0-22725288



ที่ สปพ.๔๐๑(๖)/๐๐๖

สถาบันการบินพลเรือน  
๓๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน  
แขวงจอมพล เขตจตุจักร  
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๓๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอดำเนินการขอความเห็นชอบตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายฐิติวัฒน์ จิตต์แจ้ง นักวิชาการขนส่ง ปฏิบัติการ หัวหน้ากลุ่มความปลอดภัย ท่าอากาศยานกระบี่


สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวชลิตดา วาริพินทุ์รักษ์ รหัสนักศึกษา ๕๙๑๑๒๐๐๑๑๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ "ประสิทธิภาพการ  
ให้บริการของท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี" โดยมี ดร.อภิรดา นามแสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ไคร์ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะ  
ผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้คำปรึกษาและ  
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย  
ต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณาพร้อมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำ  
เรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)  
ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต  
สถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๖

นางสาวชลิตดา วาริพินทุ์รักษ์ โทร. ๐๘๙-๗๖๖-๗๒๒๗

๓๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๕๖๘๘  
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0-22725741-4 FAX 0-22725288



## ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	ชลิตดา วาริพินทุรักษ์	รหัส	5913200110
สาขาวิชา	การจัดการการบิน		
วัน-เดือน-ปีเกิด	วันที่ 2 เมษายน พ.ศ. 2524		
จังหวัดที่เกิด	ลำพูน		
ที่อยู่ปัจจุบัน	150/291 ตำบลบางโหลง อำเภอบางพลี สมุทรปราการ 10540		
สถานที่ทำงาน	บริษัท ไทยเอเวจัน เซอร์วิส จำกัด		
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการบิน		
ประวัติการศึกษา	เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง ปริญญาตรี เทคโนโลยีบัณฑิต สาขาการจัดการ การจราจรทางอากาศ สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2547		

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี