

การบริการทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี



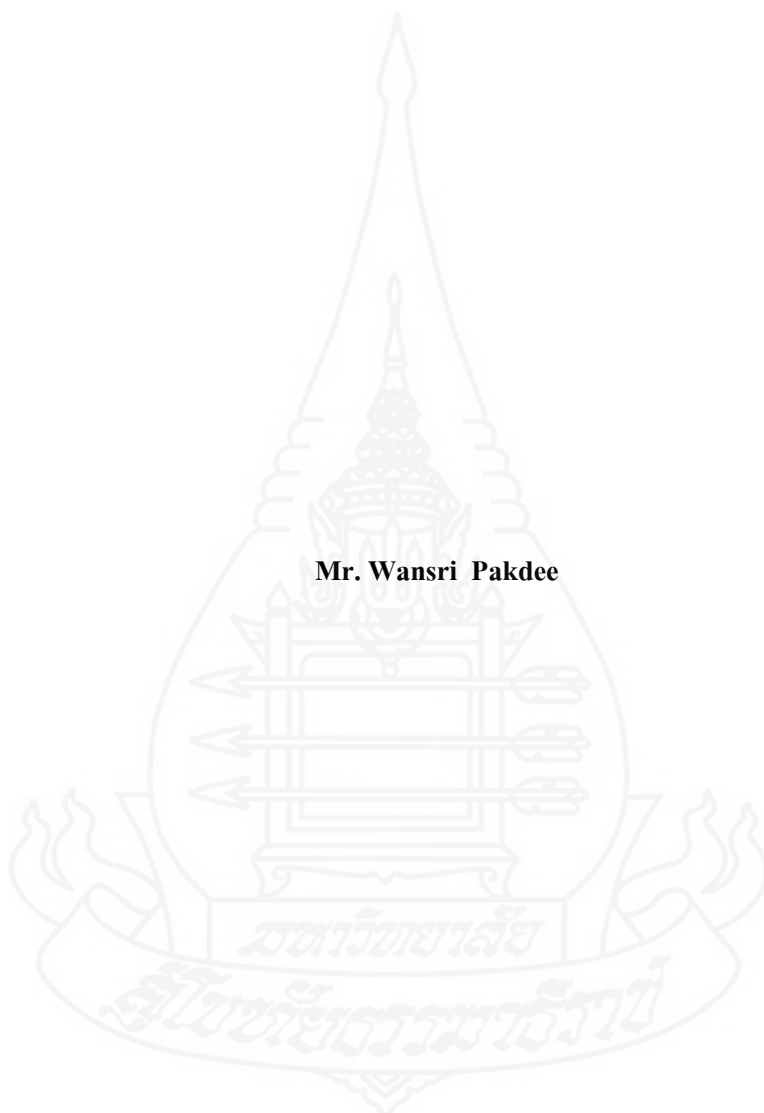
นายวันศรี ภัคดี

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2556

The Service of UdonThani InternationalAirport

Mr. Wansri Pakdee



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

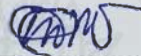
Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การบริการทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี
ชื่อและนามสกุล	นายวันศรี ภัคดี
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จู้ยโต

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 8 เมษายน 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จู้ยโต)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จิระ ประทีป)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ การบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

ผู้ศึกษา นายวันศรี ภัคดี รหัสนักศึกษา 2543007708 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จุ้ยโต **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี และ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีจำนวน 107,028 คนต่อเดือน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คนใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีในภาพรวมทั้งหมด 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากด้วย (2) ผู้รับบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้คือ การบริการของสนามบินนานาชาติอุดรธานี ควรมีการจัดที่จอดรถรับส่งผู้โดยสารให้มีระเบียบ มีความปลอดภัย และจำนวนเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับท่าอากาศยานที่เป็นปัจจุบัน จัดระบบรักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ พัฒนาระบบการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ การบริการ ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

Independent Study title: The Service of UdonThani InternationalAirport

Author: Mr. Wansri Pakdee; **ID:** 2543007708 ;

Degree: Master of Public Administration;

Independent Study advior: Dr. Saneh Juito, Associate Professor;

Academic year: 2013

Abstract

The objectives of this study were to (1) study service receiver opinions toward the service of Udon Thani International Airport and (2) compare the opinions toward the service of Udon Thani International Airport classified by personal factors.

This study was a survey research. Population comprised 107,028 passengers using the service at Udon Thani International Airport per month. Samples consisted of 399 passengers. Accidental random sampling method was applied. Questionnaire was used as instrument. Statistical tools employed were percentage, mean, standard deviation and t-test.

The results of this study found that: (1) service receiver opinions toward the service of Udon Thani International Airport in the overall view was at high level in 4 parts, with high level in all 4 parts which were service model, service behavior, service quality, and facilities (2) differences were found among opinions of those with different gender, age, education level and occupation at 0.05 level of statistical significance, major recommendatios were : Udon Thani International Airport should provide adequate and safe space for parking and dropping passengers, updated airport information should be promoted via efficient public relations, security system for people and properties should be organized, more importantly, there should be improvement on airport services so to respond to customers' needs.

Keywords: Services, Udon Thani International Airport

กิตติกรรมประกาศ

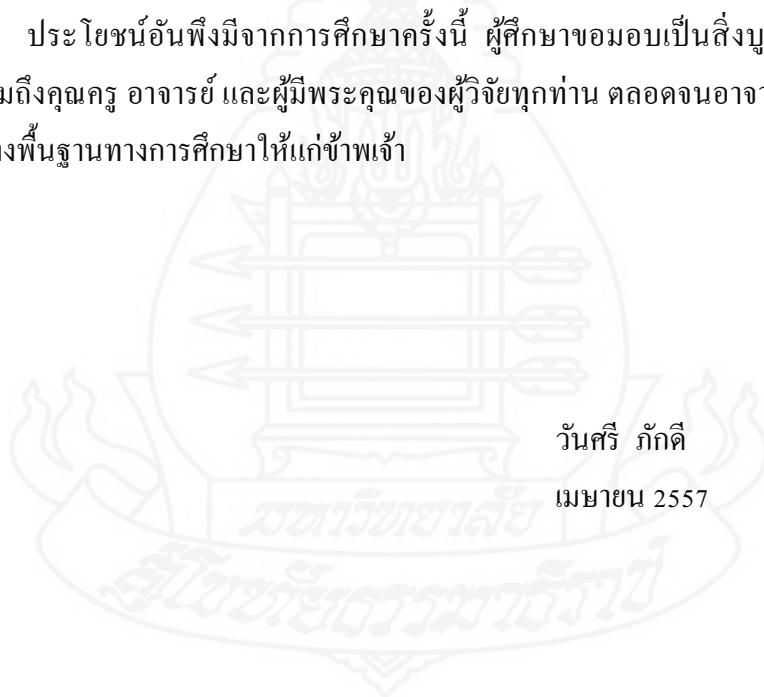
รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ที่ได้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และได้รับความกรุณาช่วยเหลือจากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโตที่กรุณาให้ข้อคิด คำแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในการติดตาม ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเสียสละเวลา อันทำให้รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ รวมถึงเพื่อน พี่ น้อง และครอบครัวที่ให้กำลังใจในการทำงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์อันมีค่ายิ่งแก่ข้าพเจ้า

ประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณของบิดา มารดา รวมถึงคุณครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านที่ได้ร่วมเกื้อกูลสร้างพื้นฐานทางการศึกษาให้แก่ข้าพเจ้า

วันศรี ถักดี

เมษายน 2557

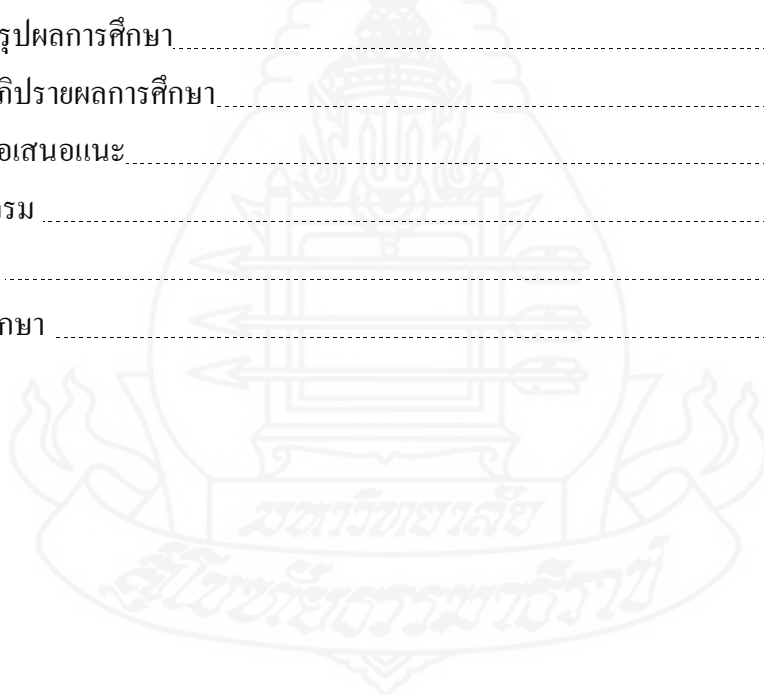


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ.....	7
การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	23
รูปแบบการศึกษา.....	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	23
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลของผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี.....	29
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการ ของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี.....	31
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ.....	36
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการ ท่าอากาศยานอุดรธานี.....	41
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	42
สรุปผลการศึกษา.....	42
อภิปรายผลการศึกษา.....	44
ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม.....	49
ภาคผนวก.....	52
ประวัติผู้ศึกษา.....	58



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้ อาชีพ จำนวนที่ใช้บริการต่อเดือน และความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัย (ข้อมูลของผู้ใช้บริการ).....	29
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ต่อการพัฒนาการบริการ ของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านรูปแบบการให้บริการ.....	31
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานีต่อการบริการของทำอากาศยานนานาชาติ อุดรธานีด้านพฤติกรรมกรให้บริการ.....	33
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานีต่อการบริการของทำอากาศยานนานาชาติ อุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ.....	34
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานีต่อการบริการของทำอากาศยานนานาชาติ อุดรธานีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	35
ตารางที่ 4.6	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ในภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	36
ตารางที่ 4.7	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	37
ตารางที่ 4.8	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	38
ตารางที่ 4.9	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	39

ญ

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้.....	40



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา..... 4



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

92 ปี ของการกำเนิดอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย 4 ปี ของกรมการบินพาณิชย์ หรือกรมการบินพลเรือน แสดงถึงวิสัยทัศน์ของประเทศไทยที่เห็นความสำคัญอย่างยิ่งของ อุตสาหกรรมการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พระปรีชาญาณของพระมหากษัตริย์ไทยพระองค์ นับตั้งแต่ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่ทรงมีสายพระเนตรที่ยาวไกล ณ เรื่องนี้จึงนับเป็น พระมหากรุณาธิคุณเป็นอย่างยิ่งที่พระองค์ทรงริเริ่มกิจกรรมของอุตสาหกรรมการบินอย่างครบ วงจรหลังจากที่การบินการบินของโลกเริ่มได้เพียง 8 ปี นับเป็นภาคแรกในภูมิภาคนี้ ทรงเห็น ความสำคัญของการบริหารจัดการ จึงทรงริเริ่มรากฐานที่สำคัญของการประกอบกิจกรรม อุตสาหกรรมการบิน โดยทรงให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นอันดับแรกด้วยการผลิตและการพัฒนา บุคลากรสำหรับอุตสาหกรรมการบินเสริมด้วยการเตรียมความพร้อมและความแข็งแกร่งให้กับ ภารกิจของอุตสาหกรรมการบินจึงกล่าวได้ว่าทรงริเริ่มให้มี การบริหารอุตสาหกรรมการบินอย่าง ครบวงจร

ก้าวไกลสู่นาคตอย่างมีวิสัยทัศน์ อดีตที่แข็งแกร่งย่อมเป็นที่มาของความสมบูรณ์ ดังนั้นการเสริมรากฐานให้แข็งแกร่งอยู่เสมอด้วยการบริหารจัดการที่พร้อมด้วยวิสัยทัศน์ทั้งแนว กว้างและแนวลึก จะยิ่งเสริมสร้างความแข็งแกร่งยิ่งขึ้นในอนาคตและจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ได้อย่างแท้จริง ผลจากพระปรีชาญาณที่เต็มไปด้วยสายพระเนตรที่ยาวไกลทั้งแนวกว้างและแนวลึก ของพระมหากษัตริย์ไทยในการริเริ่มกิจกรรมทุกประเภทของอุตสาหกรรมการบินเป็นที่มาของการ พัฒนาการบินพาณิชย์เพื่อการขนส่งทางอากาศให้ก้าวหน้าอยู่ตลอดมา ซึ่งในครั้งที่ยังเป็นสำนักงาน การบินพลเรือน สังกัดการขนส่งทำการพัฒนาท่าอากาศยานต่างๆเพื่อใช้ในกิจการบิน พลเรือนจำนวนเกือบสามสิบแห่งซึ่งในยุคแรกเริ่มจะเป็นท่าอากาศยานที่ใช้ในกิจการ รวมทั้ง ท่าอากาศยานที่ปัจจุบันดำเนินการในรูปรัฐวิสาหกิจ และท่าอากาศยานที่ยังคงดำเนินการกรมการ ขนส่งทางอากาศ กระทรวงคมนาคม มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาและกำกับดูแลการบิน พลเรือนของประเทศไทยให้ได้มาตรฐานสากลเพื่อให้การพัฒนาโครงข่ายปลະการบริการการบิน พลเรือนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อันมีผลต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวพัฒนา

เศรษฐกิจของประเทศตลอดจนการผลักดันให้ประเทศเป็นศูนย์กลางการบินพลเรือนในภูมิภาคผลจากการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยที่กล่าวมาทำให้เศรษฐกิจของประเทศขยายตัวอย่างต่อเนื่องในระดับสูง และเปิดกว้างสู่นานาชาติมากขึ้น ซึ่งการที่ระบบเศรษฐกิจของประเทศมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจโลกมากขึ้นส่งผลให้ระบบการขนส่งทางอากาศของประเทศขยายตัวอย่างรวดเร็ว ท่าอากาศยานซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมการบินจึงต้องพยายามยกระดับความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติประเทศเพื่อช่วยรักษาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมไว้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็เป็นภาคหนึ่งที่ทำรายได้ให้ประเทศอย่างมาก ท่าอากาศยานจึงเปรียบเสมือนประตูหรือห้องรับแขกสำหรับต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยและเป็นประตูที่สามารถถ่ายทอดความเคลื่อนไหวสู่ทุกมุมโลก และจากที่รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศที่สมบูรณ์แบบในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540 – 2544 และในช่วงของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 – 2549 จนถึง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 – 2554 ยังคงพัฒนาต่อเนื่องจาก แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ที่สนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เพื่อก่อให้เกิดการขยายตัวการขนส่งทางอากาศด้วยการสนับสนุนให้เพิ่มขีดความสามารถของระบบสร้างพื้นฐานท่าอากาศยาน การสร้างเครือข่ายการบินทั่วประเทศ ขยายสิทธิการบินให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วโลก เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่างๆแก่ผู้โดยสารเดินทางเข้า – ออก จากท่าอากาศยานให้เกิดความสะดวกต่อประชาชนและมาตรฐานสากล

ภารกิจด้านการบริการเป็นภารกิจสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินการท่าอากาศยาน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริการที่ท่าอากาศยานยึดถือมาโดยตลอดคือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ดังนั้นท่าอากาศยานจึงจัดบริการหลักที่สำคัญไว้หลายบริการสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น บริการโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยาน บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกอาคารผู้โดยสาร บริการด้านการรักษาความปลอดภัย บริการรถโดยสารรับจ้างสาธารณะ เป็นต้น และตลอดเวลาที่ผ่านมาท่าอากาศยานได้ปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่างๆให้เป็นที่น่าพอใจ ความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและได้มาตรฐาน

จากภารกิจหน้าที่อันสำคัญดังกล่าวที่ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาจึงให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาท่าอากาศยานในทุกด้าน โดยเน้นมาตรฐานทั้งด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และบุคลากร ทั้งมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งานเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว นอกจากการพัฒนาและบริการงานให้เป็นที่ยอมรับและไว้วางใจแก่ผู้โดยสาร

หรือผู้ใช้บริการดังกล่าวข้างต้นแล้วสิ่งที่ทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานีคำนึงถึงและให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก คือความปลอดภัยของผู้โดยสารและผู้ใช้บริการ การมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีมีประสิทธิภาพเป็นประเด็นสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยและทำให้ทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานีมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ สามารถแข่งขันกับทำอากาศยานอื่นๆ ได้ จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องและดับเพลิงฝ่ายความปลอดภัย และทำงานมาเป็นเวลานานมากกว่า 10 ปี จึงสนใจที่จะศึกษาการบริการความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ว่ามีการบริหารเป็นอย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุงแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้าน

2.2.1 รูปแบบการให้บริการ

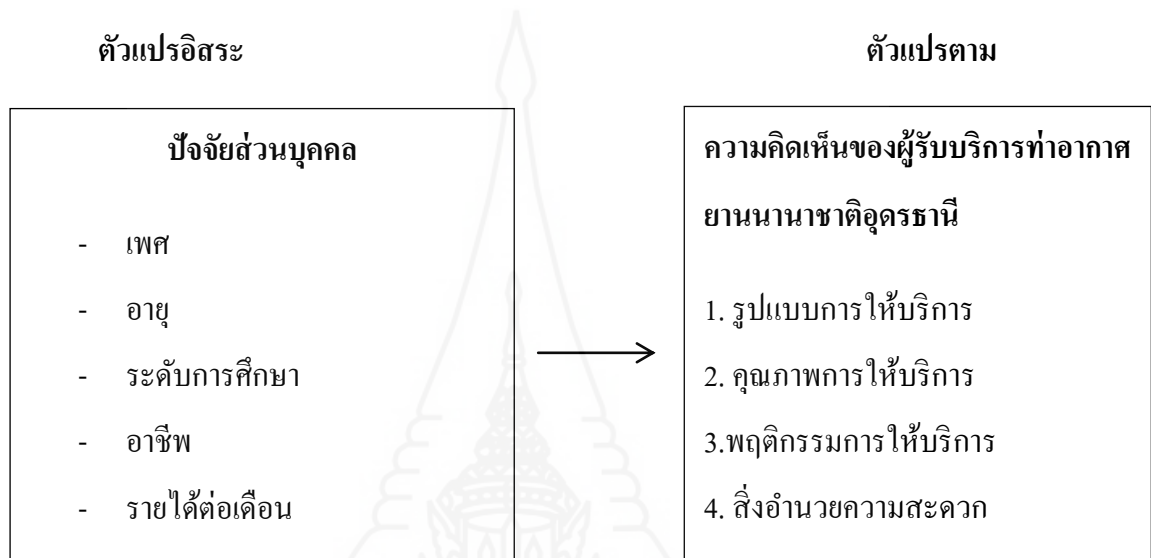
2.2.2 คุณภาพการให้บริการ

2.2.3 พฤติกรรมการให้บริการ

2.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

การศึกษาในเรื่องนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

4.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี แตกต่างกัน

4.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี แตกต่างกัน

4.3 ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี แตกต่างกัน

4.4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี แตกต่างกัน

4.5 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี เดือน มกราคม 2556 ถึงเดือนมิถุนายน 2556 (จำนวน 642,151 คน ที่มา: สถิติขนส่งทางอากาศ พ.ศ. 2556

5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาในเขตท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

6. นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข้อความต่างๆที่ปรากฏในการศึกษารั้งนี้จึงได้ให้ความหมายของคำจำกัดความที่ใช้ ดังนี้

6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

6.2 การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ในด้าน รูปแบบการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ พฤติกรรมการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการหรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ ในที่นี้หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการขั้นตอนการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

6.3 การให้บริการ หมายถึง การบริการที่ตอบสนองความต้องการ และความหวังของประชาชนซึ่งในที่นี้หมายถึง รูปแบบการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ พฤติกรรมการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

6.3.1 รูปแบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ประกอบด้วย การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการด้วยความสะดวก ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีความอดทน การติดตามและให้บริการจนครบกระบวนการของกาบริการ การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

6.3.2 คุณภาพกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนในการบริการ ในที่นี้หมายถึง มีป้ายหรือบอร์ดแสดงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง มีการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

6.3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความสะอาดและความเพียงพอของห้องสุขาเหมาะสม ที่จอดรถเพียงพอ การจัดแสงสว่างในอาคารเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อที่นั้รรอรับกาบริการ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ไว้บริการ มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดบริการอย่างเพียงพอ มีป้ายนิเทศทำเนียบบุคลากรที่ให้บริการตามภาระงานอย่างชัดเจน และจัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

6.3.4 ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการธการจ้างเหมาบริการ ที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมีอำนาจในการส่งต่อกาให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 เป็นแนวทางพัฒนาการบริการด้านความปลอดภัยของทางอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

7.2 เป็นข้อมูลในการปรับปรุงด้านการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี และเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งเอกสารต่างๆ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางประกอบการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาสาระสำคัญดังนี้

- 1.แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี
- 3.แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 4.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 5.แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาความหมายของการบริการ พบว่ามีผู้ให้ความหมายของ การบริการไว้ดังนี้

วีรพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2542: 7) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2549: 7) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่

ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจ
ทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

คริสโตเฟอร์ เอช เลฟล็อก และลอเรนไรท์ (2546: 4) ได้ให้ความหมายการบริการ 2
อย่าง ดังนี้

บริการเป็นปฏิบัติการหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่า
กระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้อง
ไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้

บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits)
ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอา
ความเปลี่ยนแปลงมาให้

วัชรภรณ์ สุริยาภวัฒน์ (2546: 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง
กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละ
หน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทาง
ในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548: 18) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง
กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุ
อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและ
พัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่มา: อเนก สุวรรณบัณฑิต, ภาสกร อดุลพัฒนกิจ
(2548: 21 – 22)

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549: 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง
กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ
โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จินตนา บุญบงการ (2539: 15) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งจับต้อง
สัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่ายบริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้
ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่ง
มอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่
รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจคำว่าบริการ ตรงกับ
ภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้อาจได้
ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 นี้คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียดายไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อมอ่อนโยนสุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงกระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

นัศรยาพร เสมอใจ (2547: 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่ากิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ

1. ผลิภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ 2. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้านั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547: 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่ากิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ยาก

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543: 6-7) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งจับ สัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่ง

ที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกรและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ(ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541: 142) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

Kotler (1997: 611) ได้จำกัดความของการบริการไว้ดังต่อไปนี้การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นทางการและไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ

ดังนั้นในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุกๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการและในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัสแต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่นำมาซื้อขายกันได้

2. การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

2.1 สถานที่ตั้ง

ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ตั้งอยู่เลขที่ 224 หมู่ที่ 1 ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ห่างจากตัวเมืองไปทางทิศเหนือ เป็นระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 579 ฟุต

ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีเป็นส่วนราชการ สังกัดกรมการขนส่งทางอากาศ กระทรวงคมนาคม มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมกิจการขนส่งทางอากาศ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนความตกลงและอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ รวมทั้งให้บริการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ห่างจากตัวเมืองไปทางด้านทิศใต้ ประมาณ 3 กิโลเมตร ระดับความสูงสนามบินอยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 178 เมตร มีพื้นที่ประมาณ

2,000 ไร่ เป็นสนามบินอยู่ในความครอบครองของกองทัพอากาศ กองบินที่ 23 และกรมการขนส่งทางอากาศเป็นผู้ขอใช้พื้นที่ร่วมใจกิจกรรมการบิน ประกาศเป็นสนามบินอนุญาตเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2497

2.2 ลักษณะทางกายภาพ

- 1) ขนาดทางวิ่ง 45x 3,050 เมตร พื้นผิวเป็นแอสฟัลท์ติกคอนกรีต
- 2) ขนาดทางขับ 23x 3,050 เมตร พื้นผิวเป็นแอสฟัลท์ติกคอนกรีต
- 3) ขนาดลานจอดอากาศยาน 45x 3,050 เมตร พื้นผิวเป็นคอนกรีตสามรรถรองรับอากาศยานในชั่วโมงเร่งด่วน ได้แก่ Airbus ได้ 2 ลำ, Boeing 737n ได้ 2 ลำ และATR ได้ 3 ลำ

2.3 อาคารที่พักผู้โดยสาร

อาคารคอนกรีตเสริมเหล็กสูง 3 ชั้น ขนาดพื้นที่รวม 3 ชั้น คิดเป็นประมาณ 10,923 ตารางเมตร สามารถรองรับผู้โดยสารขาออก 500 คน ขาเข้า 500 คน

ชั้นที่ 1 พื้นที่ประมาณ 5,533 ตารางเมตร เป็นโถง, จำหน่ายตั๋ว, เซ็กอิน, ตรวจ PASSPORT, ห้องผู้โดยสารขาเข้า, ร้านค้า, ห้องน้ำ, สำนักงาน, ห้องรับรองบุคคลสำคัญ

ชั้นที่ 2 ประมาณ 3,500 ตารางเมตร เป็นภัตตาคาร, ตรวจPASSPORT, ห้องผู้โดยสารขาออก, ห้องน้ำ, สำนักงาน, ห้องรับรองบุคคลสำคัญ

ชั้นที่ 3 ประมาณ 1,890 ตารางเมตร เป็นห้องเครื่อง, ดาดฟ้าสำหรับตั้งเครื่องปรับอากาศ

ลานจอดรถ สามารถรองรับรถยนต์ได้ 332 คัน และจอร์รถบัส 6 คัน

2.4 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ด้านตรวจค้นอาวุธ และวัตถุอันตราย

1) ไปรษณีย์ภัณฑ์ใต้ท้องเครื่อง จำนวน 1 เครื่อง เครื่อง X-ray สำหรับค้นหาวัตถุระเบิดสัมภาระสินค้า

2) เครื่อง X-ray สำหรับค้นหาวัตถุระเบิดสัมภาระถือติดตัว จำนวน 2 เครื่อง

3) เครื่อง Walk Through สำหรับให้ผู้โดยสารเดินผ่าน จำนวน 2 เครื่อง

2.5 จุดตรวจเช็คความปลอดภัย มีการตรวจเช็คผู้โดยสารและลูกเรือรวมทั้งกระเป๋าถือ

ผู้โดยสารเข้ารับการตรวจโดยเดินผ่านช่องพิเศษ ผู้โดยสารจะได้รับการตรวจเช็คโดยเครื่องมือซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการหลังจากเดินผ่านเครื่องตรวจ กระเป๋าถือของผู้โดยสารจะถูกวางบนสายพานเพื่อเข้ารับการเอ็กซเรย์ หากพบสิ่งผิดปกติผู้โดยสารเจ้าของกระเป๋าจะได้รับการตรวจเช็คโดยเครื่องมือจากเจ้าหน้าที่อีกครั้งทันที

2.6 จุดตรวจเช็คสัมภาระ หลังจากทีสัมภาระ (ไม่รวมกระเป๋าถือ) ได้รับการเอ็กเชอร์ย์ จากเครื่องเอ็กเชอร์ย์ และไม่พบสิ่งผิดปกติ ก็จะถูกมัดด้วยสายพานพลาสติกก่อนที่จะนำไปบรรจุทุกไว้ในเครื่องบิน แต่หากตรวจพบสิ่งผิดปกติ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจำเป็นต้องใช้เครื่องมือตรวจสัมภาระนั้นอีกครั้งต่อหน้าผู้โดยสารที่เป็นเจ้าของ หากสิ่งที่ตรวจพบเป็นวัตถุอันตราย ผู้โดยสารที่เป็นเจ้าของสัมภาระนั้นจะถูกดำเนินคดี วัตถุต้องห้ามนั้นจะไม่ถูกเก็บรวบรวมกับสัมภาระ และทางเจ้าหน้าที่จะแจ้งเจ้าของ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องมารับคืนภายหลัง

2.7 ชุดตรวจเช็คความปลอดภัยของคณะทูตและกงสุล เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยต้องตรวจหนังสือเดินทางของทูตและกงสุล สัมภาระของทูตและกงสุลจะได้รับการตรวจเหมือนผู้โดยสารคนอื่นๆ ยกเว้นถุงที่ปิดผนึกมาจากสถานทูต ทูตและกงสุลต้องกรอกแบบฟอร์มที่เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานจัดให้

2.8 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ จำนวน 69 อัตรา ประกอบด้วย

- ข้าราชการ จำนวน 6 อัตรา
 - ลูกจ้างประจำ จำนวน 35 อัตรา
 - ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 25 อัตรา
 - พนักงานราชการ จำนวน 4 อัตรา
- ซึ่งแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละฝ่าย ดังนี้

2.8.1 กลุ่มบริหารและพิธีการบิน

- งานพิธีการบิน
- งานธุรการ
- งานสารบรรณ
- งานบุคคลากร
- งานการเงิน งานบัญชี การพัสดุ
- งานสถิติ ข้อมูลสารสนเทศ

2.8.2 กลุ่มงานความปลอดภัย

- การป้องกันอันตรายจากสัตว์
- คุ้มภัย และดับเพลิงทุกประเภทภายในบริเวณสนามบิน
- คุ้มภัย และดับเพลิงอากาศยานเขตประชิดสนามบิน
- ตรวจสอบสภาพทางวิ่ง ทางขับ ลานจอดรถ
- ดูแลภูมิทัศน์ภายในเขตพื้นที่การบิน
- นิรภัยการบิน และภาคพื้น

2.8.3 กลุ่มงานรักษาความปลอดภัย

- งานตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระ
- งานรักษาความปลอดภัยบุคคลและสถานที่
- งานจัดระบบจราจรภายในบริเวณท่าอากาศยาน

2.8.4 กลุ่มงานบริการและบำรุงรักษา

- งานดูแลซ่อมบำรุงรักษาเครื่องยนต์ กำเนิดไฟฟ้า เครื่องจักรกล อุปกรณ์สื่อสาร ระบบไฟฟ้ากำลัง ไฟฟ้าสนามบิน
 - งานดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกบริการผู้โดยสาร อาคารสถานที่และงานระบบเครื่องมือรักษาความปลอดภัย
 - งานสุขาภิบาล สิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์ และระบบประปา
 - งานตรวจสอบ ควบคุม ดูแลสิ่งปลูกสร้างภายในเขตปลอดภัย
- การเดินทางอากาศ

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพของการบริการ(Service quality) เป็นเรื่องที่ได้ได้รับความสนใจและเห็นความสำคัญอย่างจริงจัง จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของลูกค้า หลังจากใช้สินค้าและบริการต่างๆ ผลงานวิจัยดังกล่าวพบว่าคุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมอง หรือทัศนคติของผู้บริโภคหรือลูกค้า “Service quality is what customers perceived” กล่าวคือ อะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าดีเป็นที่ถูกต้องพอใจจะหมายถึงคุณภาพไม่ว่าจะเห็นสินค้าหรือบริการใดๆ ด้วยเหตุนี้ การทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น ซึ่ง บรัสเซล และเกิล(Buzzel and Gail, 1985 อ้างถึงใน อนุวัฒน์สุภะกุล และคณะ, 2542, หน้า 2 – 3) กล่าวว่า เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ แบ่งเป็นลักษณะ ดังนี้

1. คุณภาพการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้า หรือลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ จากสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญบนกระบวนการการบริการที่เกิดขึ้น คุณภาพการบริการจะมีลักษณะเป็นอย่างไร และตรงจุดใดที่เรียกว่าคุณภาพนั้นอยู่ที่ลูกค้ากำหนดขึ้น ซึ่งลูกค้าแต่ละคนอาจจะมองคุณภาพของการบริการในแต่ละจากเหตุการณ์ของการบริการที่แตกต่างกันได้

2. คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่จะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดจบ เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพของการบริการให้เฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี

3. คุณภาพการบริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า หรือผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงานแต่ละคน ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนจะต้องสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอทั้งต่อผู้ร่วมงานด้วยกันและลูกค้าที่มาใช้บริการ

4. คุณภาพของการบริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกกันได้ใน การนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติบริการจำเป็นต้องได้รับความรู้ คำติชม ผลงานในการนี้ผู้บริหารการบริการจะต้องเอาใจใส่บริการจัดการหรือสั่งการและปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการที่ออกมามีคุณภาพที่ดี

5. คุณภาพการบริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม การบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใด ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ (Corporate culture) ภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรม และคุณค่าความเป็นคน องค์กรบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้า แบบบุคลากรขององค์กรอย่างเท่าเทียมกัน จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริง

6. คุณภาพของการบริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้าในสิ่งที่เรารู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่าต้องการหรือมีความคาดหวังอะไรบ้างย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

7. คุณภาพของการบริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาขององค์กรบริการลูกค้ามักจะคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานบริการจะให้บริการในสิ่งที่องค์กรได้แสดงเจตจำนงหรือความสัญญาไว้

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับผลของการปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของการทำงานเป็นประเด็นสำคัญประการหนึ่ง ที่เป็นตัวบ่งชี้ซึ่งต้องการพัฒนา

ของหน่วยงาน ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลจากการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (ธีรศักดิ์ กลิ่นดี, 2540, หน้า 20)

เกสินี ทิปประสาร (2539: 18) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ รวมทั้งความสำเร็จของผู้ทำงานด้วย องค์การใดก็ตามหากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงเมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยอีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์การมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ ดังนั้นถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้น สามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามกาลเวลา หน่วยงานนั้นก็ย่อมประสบผลสำเร็จในการบริหารงานภายในหน่วยงานอย่างแท้จริง

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ปฏิบัติงาน (Service Satisfaction) มีผู้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจที่น่าสนใจ ดังนี้

โวลแมน (Wolman, 1975 อ้างใน วงศ์วิเศษ สมฤทธิจิตติกุล 2550.) ความพึงพอใจในความหมายตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขเมื่อความต้องการของตนเองได้รับการตอบสนอง

จำนง ภาษาประเทศ (2535: 48) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ความรู้สึกของคนเรสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว , พอใจ-ไม่พอใจ, สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

หลุย จำปาเทศ (2533: 145) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังกัดได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

วิไล เรื่องวัฒนาสุข (2532: 56) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นได้

ต่อเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จากแนวคิดของนักวิชาการโดยสรุปแล้วความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ประทับใจในการให้บริการ หรือความรู้สึกนึกคิดและสภาพอารมณ์ ซึ่งมีทั้งทางบวกและทางลบของผู้มารับบริการ

แนวคิดว่าด้วยความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา ความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละคนที่มีต่อสิ่งเร้า (Stimulus) ใดสิ่งเร้าหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้นั้น ตลอดจนสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ ในขณะที่มีการพบปะสังสรรค์ (Interaction) เป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่า ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนพึงปรารถนาหรืออยากได้ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม (Behavior) และกระบวนการ (Process) ในการลดความตึงเครียด (Tension)

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ปฏิบัติงาน (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลังซึ่งมีผู้กล่าวถึง แนวคิดนี้ไว้จำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ ตัวอย่าง เช่น

วรูม (Vroom, อ้างถึงใน จีรพรวิโรพงษ์, 2538 หน้า 223) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะว่าทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์จึงความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ปัจจัยที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

จอห์น (John อังใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2536, หน้า 20) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มรฐานคิดว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือยุติบริการเมื่อใดก็ได้

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ ผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ราชย์ รัตโน (2537: 150-152) ได้เสนอปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรด้านระบบการบริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยที่ความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้งสาม มีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมา รายละเอียดของตัวแปร 3 ด้าน ได้แก่

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและ โครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากนักน้อยของเงื่อนไข ที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ เช่น การทำบัตรประจำตัวผู้ป่วยจะต้องมีเงื่อนไขอะไรบ้าง หรือการทำบัตรสงเคราะห์รักษาฟรี มีเงื่อนไขอะไรบ้าง เป็นต้น หากเงื่อนไขมีน้อยและทำได้ง่าย โอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจก็มีสูง

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของบริการที่จะให้พิจารณาปริมาณของบริการที่ให้นั้นมีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง เช่น การทำบัตรสุขภาพของโรงพยาบาล ทำให้ครบทุกหมู่บ้านหรือหมู่บ้านหรือไม่ เป็นต้น

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่ได้รับจะพิจารณาผลลัพธ์ของการบริการ (Outcome of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินงานนั้นๆ ว่ามีคุณค่าใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (Users) มากน้อยเพียงใด เช่น การจ่ายยาในโรงพยาบาล คุณค่าผลลัพธ์คือยา สามารถบรรเทาให้ทุเลาหรือหายจากโรคที่ควรหายได้

1.4 ความคุ้มค่ายุดิธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึง ความรู้สึกเหมาะสมหรือไม่ กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ เช่น ค่าห้องของโรงพยาบาล ค่าถ่ายภาพรังสี เป็นต้น

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน เช่น การวางระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานเวชทะเบียน สามารถเก็บรักษาทะเบียนผู้รับบริการได้มากขึ้น ถูกต้องมากขึ้น และมีความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งก็คือขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินงาน (Initial Work Flow) จนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินงาน (Final Work Flow) ตัวชี้วัดเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ ความง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้ ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลา หรือแบบหยุดๆ ใหม่ๆ เช่น การเปิดคลินิก TB ต้องมีวันประจำ ไม่ใช่ก็จะเปิด-ปิดเมื่อไรก็ได้

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ เช่น การผ่าตัดของแพทย์ต้องสะอาดปราศจากการติดเชื้อหรือไม่ทำให้เกิดโรคที่เรียกว่า โรคแพทย์ทำ พยาบาลทำ ประเด็นการให้บริการในโรงพยาบาล จะต้องตระหนักอย่างยิ่ง

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ ของโรงพยาบาลนั่นเอง ตัวแปรชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานที่บริการ เช่น การสนใจไต่ถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไรหรือมีความรับผิดชอบต่องาน เช่น แพทย์เวร ต้องอยู่ประจำโรงพยาบาล มิใช่ออกไปทำคลินิกตั้งแต่เที่ยงวันหรือบ่าย

3.2 ความเสมอภาคและความเสมอหน้าที่ขอบริการที่ให้ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคลิก ท่าทาง และมารยาทในการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยน หรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้เนื้อเชื่อใจได้ และตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการรวบรวมวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในทื่นี้ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิจัยที่ใกล้เคียงมานำเสนอ พอสังเขป ดังนี้

อรุณพ วิณวันท์ (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีลักษณะทางประชากรต่างกัน การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วยวิธีสุ่มอย่างสะดวก จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อบริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง และอยู่ในเกณฑ์ที่ใกล้เคียงกัน และเมื่อนำมาวิเคราะห์ในรายละเอียดพบว่า ความคิดเห็นในระดับสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การตรวจหนังสือเดินทางและศุลกากรในเที่ยวบินขาเข้าระหว่างประเทศ ความสะอาดในเที่ยวบินขาออกระหว่างประเทศ และสัมภาระที่ได้รับคืออยู่ในสภาพสมบูรณ์ในเที่ยวบินขาเข้าระหว่างประเทศ ตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นในระดับต่ำที่สุด 3 อันดับแรก คือ ห้องน้ำ ความรวดเร็วในการรองรับสัมภาระในเที่ยวบินขาเข้าภายในประเทศ และบริการรับ – ส่งเข้าเมืองตามลำดับ

การวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. ผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในระดับปานกลาง
2. ผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันส่วนมากมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่างกัน

ธีรโชติ ครวัจตุรัส(2552) ศึกษาเรื่องการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีระดับการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับดี (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ในส่วนของอายุ ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 (3) ความรู้ด้านความมั่นคงการบินไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ (4) ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ ผู้บริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ด้านความมั่นคงการบินกับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีตำแหน่งเป็นพนักงานทั่วไป (ระดับ 1-4) หรือมีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี

อภิสิทธิ์ รักเจริญ(2553) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตโดยภาพรวมพบว่า ในภาพรวมอยู่มในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านผลผลิตภัณฑ์/บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด (2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และลักษณะการเดินทางที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน (3) ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริการที่พบบ่อย ได้แก่ ค่ารถโดยสารที่มีราคาสูง ห้องสุขาไม่สะอาดและมีกลิ่น และควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่รวดเร็วขึ้น

แสงอรุณ แสงสุดา (2551) ศึกษาเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อตัวชี้วัดมาตรการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเชียงรายเป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นกลุ่มทำงาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อตัวชี้วัดมาตรการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานเชียงรายทั้ง 8 ด้าน คือ ผลผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการให้บริการ ประสิทธิภาพการผลิต และคุณภาพบุคคล การส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้หลักฐานทางกายภาพ และราคาและต้นทุนอื่นๆ ในการให้บริการ ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการ

คือพนักงานรักษาความปลอดภัยในภายในและภายนอกอาคารผู้โดยสารที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ศุพิชญา วงศ์วาสนา (2554) ศึกษาเรื่อง : ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก่อนที่ผู้ให้บริการดำเนินการวิจัยเป็นผู้ให้บริการสนามบินสุวรรณภูมิจำนวน 400 คนผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการในการให้บริการด้านต่างๆอยู่ในระดับมาก ($X = 3.72$) โดยมีความต้องการทางด้านความปลอดภัยอยู่ในอันดับแรก ($X = 3.84$) และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.14$) โดยมีความพึงพอใจในด้านคมนาคมอยู่ในอันดับแรก ($X = 3.32$) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการในด้านการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่า การให้บริการของท่าอากาศยานทั้ง 4 ด้านประกอบด้วยด้านสถานที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยและด้านคมนาคมของกลุ่มผู้บริการที่เป็นพนักงานตัวแทนสายการบินกลุ่มผู้ประกอบการร้านค้ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มผู้บริการนักท่องเที่ยวต่างประเทศในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงด้านเดียวที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านสถานที่ด้านความปลอดภัยและด้านคมนาคมไม่มีความแตกต่างกัน

เอกลักษณ์ อนรรฆมณีกุล (2555) ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสาร (2) ทักษะคิดของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (3) ปัญหาการใช้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (4) เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับทักษะคิดของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก่อนที่ผู้ให้บริการดำเนินการวิจัยได้แก่ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิก่อนที่ผู้ให้บริการดำเนินการวิจัยได้แก่ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมได้จากสูตรคำนวณของทาโรยามาเนได้จำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test และ F-test ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้ (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นหญิงมีอายุ 45-54 ปีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว (2) ทักษะคิดของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการให้บริการ

ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านการให้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่มด้านบริการลานจอดและการจราจรภายในท่าอากาศยานด้านการตรวจค้นอาวุธและสิ่งผิดกฎหมายด้านการให้บริการสำรองที่นั่งด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ด้านการให้บริการตรวจรับบัตรโดยสารด้านการอำนวยความสะดวกด้านการติดต่อสื่อสารด้านการอำนวยความสะดวกด้านสัมภาระผู้โดยสารและการบริการด้านห้องพักสำหรับผู้โดยสาร (3) ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าการบริการสำรองที่นั่งเป็นปัญหามากที่สุดรองลงมาเป็นปัญหาการอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารและน้อยที่สุดเป็นปัญหาการตรวจค้นอาวุธและสิ่งผิดกฎหมาย (4) เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับทัศนคติของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่า เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา อาชีพและวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง (2551) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่ามากที่สุด คือ ด้านร้านค้าภายในอาคารด้านสถานที่จอดรถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสารและด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจคนเข้าเมืองผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ของผู้โดยสารชาวไทย จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้โดยสารชาวไทย ที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ในภาพรวมและพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีทำเนิการศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษาตามระเบียบวิธีวิจัย มีวิธีดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. รูปแบบการศึกษา

รูปแบบการศึกษาคั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีในเดือนมกราคม 2556 ถึงเดือนมิถุนายน 2556 จำนวนทั้งหมด 642,169 คน (จากสถิติของขนส่งทางอากาศ เหลือผู้โดยสารที่มาใช้บริการประมาณ 107,028 คน ต่อเดือน)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตามสูตร

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

เมื่อ	N	คือจำนวนประชากรทั้งหมด	=	107,028 คน
	e	คือค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง	=	0.05
	n	คือจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา		

แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{107,028}{1+107,028(0.05)^2}$$

$$= \frac{107,028}{268.57}$$

$$= 398.51 \text{ ราย}$$

ดังนั้น เพื่อให้มีค่าความคาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ผู้ศึกษาจึงเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 399 ราย โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วน ซึ่งสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. จากผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ 130 คน
2. จากผู้ใช้บริการสายการบินแอร์เอเชีย 110 คน
3. จากผู้ใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ 60 คน
4. จากผู้ใช้บริการสายการบินไทย 99 คน

2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling)

(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542: 48)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.1 วิธีสร้างเครื่องมือ

3.1.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัย เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ สำหรับเป็นกรอบความคิดในการวิจัย

3.1.2 กำหนดกรอบของเนื้อหาและข้อคำถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 รายละเอียดของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบคำตอบใดคำตอบหนึ่ง (Check list) ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้
6. การใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี
7. ความเชื่อมั่นในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านรูปแบบการให้บริการ
2. ด้านพฤติกรรมการให้บริการ
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด ข้อเสนอแนะ ของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

3.3 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

3.3.1 ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านการดำเนินงานขององค์กร 3 ท่าน เพื่อทำการพิจารณาตรวจสอบแก้ไข ดูความชัดเจนความถูกต้องของการใช้ภาษา ข้อคำถาม ตรวจสอบความชัดเจนและความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์นำไปใช้

3.3.2 นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ก่อนทำการเก็บข้อมูลจริงในท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบจากประชากร จำนวน 30 ราย มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาค่า Reliability Coefficients

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ได้จาแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ดังนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลในรูปการตอบแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 ราย และได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 399 ราย เท่ากับ 100 เปอร์เซ็นต์

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลในรูปของแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัย รวบรวมจากการค้นคว้าเอกสารที่เป็นบทความทางวิชาการ จากหนังสือ รายงานการวิจัย เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งของส่วนราชการและเอกชน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1 – 1.50	น้อยที่สุด

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการของอากาศยานนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วยค่า T-test F-test และการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีของ LSD

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ค่า T-test F-test และการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีของ LSD
4. ค่าความถี่ (Frequency)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จาก การศึกษาเรื่อง การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาเป็นส่วนของผู้มารับบริการท่าอากาศยาน จำนวน 399 ชุด มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ 4 ตอน ซึ่งผู้ศึกษานำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการ ท่าอากาศยานอุดรธานี

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังนี้

N แทน จำนวนประชากร

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (mean)

S.D แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t หมายถึง ค่าสถิติที่ t ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

P-value หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

F หมายถึง ค่าสถิติที่โปรแกรมคำนวณได้จากข้อมูลจะใช้เปรียบเทียบกับตาราง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลของผู้รับบริการทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ จำนวนที่ใช้บริการต่อเดือน และ ความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัย (ข้อมูลของผู้ใช้บริการ)

N = 399

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	150	37.6
หญิง	259	62.4
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	125	28.1
24 – 40 ปี	262	65.7
41 – 50 ปี	15	3.7
มากกว่า 50 ปี	10	2.5
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษา	10	2.5
อนุปริญญา ปวช./ปวส.	27	6.8
ปริญญาตรี	289	72.4
ปริญญาโท	58	14.5
สูงกว่าปริญญาโท	15	3.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

N = 399

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ / พนักงานของรัฐ	63	15.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	117	29.3
บริษัท / พนักงานเอกชน	32	8.0
นักธุรกิจ / ค้าขาย	77	19.3
นักศึกษา	85	21.3
ประชาชนทั่วไป	25	6.3
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 9,000 บาท	47	11.8
9,000 – 12,000 บาท	55	13.8
12,001 – 15,000 บาท	42	10.5
15,001 – 25,000 บาท	150	37.6
มากกว่า 25,000 บาท	105	26.3
การใช้บริการทำอากาศยานอุดรธานี		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	289	72.4
5 – 10 ครั้ง ต่อเดือน	75	18.8
11 – 20 ครั้งต่อเดือน	25	6.3
มากกว่า 20 ครั้งต่อเดือน	10	2.5
ความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัย ฯ		
เชื่อมั่น	384	96.2
ไม่เชื่อมั่น	15	3.8
รวม	399	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.2 มีอายุระหว่าง 24 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.4 ประกอบอาชีพ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.3 มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็น

ร้อยละ 37.6 ใช้บริการท่าอากาศยานน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 72.4 และมีความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ 96.2

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ต่อการพัฒนาระบบการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านรูปแบบการให้บริการ

ลำดับที่	ด้านรูปแบบการให้บริการ	ค่าสถิติ		แปลผล
		\bar{X}	S.D	
1	มีการทบทวนระเบียบข้อปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ	3.76	.756	มาก
2	มีการตรวจเช็คข้อมูลข่าวสารการบิยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	3.84	.884	มาก
3	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงข้อปฏิบัติในการเดินทางโดยเครื่องบิน	3.96	.852	มาก
4	ติดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัตถุอันตราย / สิ่งของต้องห้ามในการขึ้นเครื่องบิน	4.07	.838	มาก
5	มีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งของไม่อนุญาตให้นำไปกับอากาศยาน เช่น อาวุธ น้ำ ของเหลว	4.15	.730	มาก
6	มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามต่างๆ ทั้งที่สนามบินและโทรศัพท์	4.07	.814	มาก
7	มีกล่องรับข้อแสดงความคิดเห็นและข้อร้องเรียน	3.63	1.01	มาก
8	มีการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจให้ผู้โดยสารทุกวันเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการ	3.71	1.02	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลำดับที่	ด้านรูปแบบการให้บริการ	ค่าสถิติ		แปลผล
		\bar{X}	S.D	
9	ส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมความปลอดภัยในท่าอากาศยานอุดรธานี เช่น ติดป้ายห้ามวางสัมภาระไม่มีเจ้าของ	3.96	.802	มาก
รวม		3.91	.702	มาก

จากตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งของไม่อนุญาตให้นำไปกับอากาศยาน เช่น อาวุธ น้ำ ของเหลว ($\bar{X} = 4.15$) ติดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัตถุอันตราย / สิ่งของต้องห้ามในการขึ้นเครื่องบิน และมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามต่างๆ ทั้งที่สนามบินและโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.07$) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงข้อปฏิบัติในการเดินทางโดยเครื่องบิน และ ส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมความปลอดภัยในท่าอากาศยานอุดรธานี เช่น ติดป้ายห้ามวางสัมภาระไม่มีเจ้าของ ($\bar{X} = 3.96$) การตรวจเช็คข้อมูลข่าวสารการขอยกอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.84$) มีการทบทวนระเบียบข้อปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.76$) มีการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจให้ผู้โดยสารทุกวันเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการ ($\bar{X} = 3.71$) และ มีกล่องรับข้อแสดงความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านพฤติกรรมการให้บริการ

ลำดับที่	ด้านพฤติกรรมการให้บริการ	ค่าสถิติ		แปลผล
		\bar{X}	S.D	
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องและสุภาพ	3.95	.833	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีการตื่นตัวและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.77	.839	มาก
3	การให้บริการตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	3.89	.848	มาก
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจและตระหนักถึงความปลอดภัยสูงสุด	3.97	.749	มาก
5	เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องมีการฝึกซ้อมกู้ภัยและเตรียมพร้อมร่างกายให้แข็งแรง	3.74	.871	มาก
6	มีการตระเวรรักษาความปลอดภัยของ รปภ.	3.89	.748	มาก
7	มีการเอาใจใส่และแนะนำผู้มาใช้บริการ	3.84	.900	มาก
รวม		3.87	.694	มาก

จากตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านพฤติกรรมการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจพฤติกรรมการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจและตระหนักถึงความปลอดภัยสูงสุด ($\bar{X} = 3.97$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องและสุภาพ ($\bar{X} = 3.95$) การให้บริการตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และ มีการตระเวรรักษาความปลอดภัยของ รปภ. ($\bar{X} = 3.89$) มีการเอาใจใส่และแนะนำผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.84$) เจ้าหน้าที่มีการตื่นตัวและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.77$) และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องมีการฝึกซ้อมกู้ภัยและเตรียมพร้อมร่างกายให้แข็งแรง ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ

ลำดับที่	ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าสถิติ		แปลผล
		\bar{X}	S.D	
1	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.82	.924	มาก
2	ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4.01	.815	มาก
3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ , สถานที่จอดรถ	3.95	.714	มาก
4	ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ชัดเจน ถูกต้อง	4.06	.880	มาก
5	ความสะอาดของสถานที่ ในภาพรวม	4.16	.829	มาก
6	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.10	.838	มาก
	รวม	4.02	.712	มาก

จากตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ในภาพรวม ($\bar{X} = 4.16$) มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.06$) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ , สถานที่จอดรถ ($\bar{X} = 3.95$) และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าสถิติ		แปลผล
		\bar{X}	S.D	
1	มีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการต่างๆให้ทราบ	3.95	.859	มาก
2	มีห้องพยาบาลสำหรับปฐมพยาบาลผู้ป่วยเบื้องต้น	3.45	1.06	ปานกลาง
3	มีร้านค้า / ร้านอาหารบริการ	3.78	1.09	มาก
4	มีบริการรับส่งไปรษณีย์ / ส่งสิ่งของพัสดุทางอากาศ	3.81	1.03	มาก
5	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.74	.843	มาก
6	มีบริการตู้อินเทอร์เน็ตหยอดเหรียญ	3.08	.783	ปานกลาง
7	มีบริการจอดรถสำหรับผู้ใช้บริการ	3.80	.849	มาก
8	มีที่จอดรถ ทางลาด ห้องน้ำ สำหรับผู้พิการ	3.80	.959	มาก
9	มีบริการร้านนวดสมุนไพร	2.97	1.00	ปานกลาง
10	มีบริการรถเช่า รถแท็กซี่ รถตู้	4.22	.759	มาก
รวม		3.66	.688	มาก

จากตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจ มีบริการรถเช่า รถแท็กซี่ รถตู้ ($\bar{X} = 4.22$) มีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการต่างๆให้ทราบ ($\bar{X} = 3.95$) มีบริการรับส่งไปรษณีย์ / ส่งสิ่งของพัสดุทางอากาศ ($\bar{X} = 3.81$) มีบริการจอดรถสำหรับผู้ใช้บริการ และ มีที่จอดรถ ทางลาด ห้องน้ำ สำหรับผู้พิการ ($\bar{X} = 3.80$) มีร้านค้า / ร้านอาหารบริการ ($\bar{X} = 3.78$) ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.74$) มีห้องพยาบาลสำหรับปฐมพยาบาลผู้ป่วยเบื้องต้น ($\bar{X} = 3.45$) มีบริการตู้อินเทอร์เน็ตหยอดเหรียญ ($\bar{X} = 3.08$) มีบริการร้านนวดสมุนไพร ($\bar{X} = 2.97$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

1. ผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ชาย		หญิง		t	P-Value
	\bar{x}	SD.	\bar{x}	SD.		
1. ด้านรูปแบบการให้บริการ	3.93	0.89	3.89	0.55	.432	.666
2. ด้านพฤติกรรมการให้บริการ	3.66	0.76	3.99	0.62	-4.641	.000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.09	0.87	3.98	0.59	1.475	.142
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.59	0.75	3.71	0.65	-1.678	.095
โดยรวม	3.82	0.76	3.89	0.53	-1.096	.274

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผู้รับบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับอายุ								F	Sig
	น้อยกว่า 25 ปี		24-40 ปี		41-50 ปี		มากกว่า 50 ปี			
	\bar{x}	SD.	\bar{x}	SD.	\bar{x}	SD.	\bar{x}	SD.		
1. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.69	0.63	3.95	1.01	3.33	0.98	3.00	0.00	6.78	.000
2. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	3.78	0.73	4.19	0.78	3.33	0.98	3.00	0.00	17.91	.000
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ , สถานที่จอดรถ	3.78	0.59	4.11	0.69	3.33	0.98	3.00	0.00	18.30	.000
4. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.12	0.82	4.08	0.86	4.00	1.46	3.00	0.00	5.21	.002
ชัดเจน ถูกต้อง										
5. ความสะอาดของสถานที่ ในภาพรวม	4.18	0.77	4.21	0.79	4.00	1.46	3.00	0.00	7.33	.000
6. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.04	0.70	4.17	0.83	4.00	1.46	3.00	0.00	6.90	.000
โดยรวม	3.93	0.55	4.12	0.71	3.67	1.22	3.00	0.00	11.12	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผู้รับบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับการศึกษา										F	Sig
	มัธยมศึกษา		อนุปริญญา ปวช./ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่า ปริญญาโท			
	\bar{x}	SD.	\bar{x}	SD.	\bar{x}	SD.	\bar{x}	SD.	\bar{x}	SD.		
1. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	5.00	0.00	4.74	0.45	3.75	0.86	3.79	1.07	3.00	0.85	16.228	0.000
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	4.00	0.00	4.63	0.49	4.05	0.73	3.81	1.08	3.00	0.85	11.829	0.000
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่จอดรถ	4.00	0.00	4.63	0.49	4.02	0.66	3.57	0.65	3.00	0.85	21.193	0.000
4. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ชัดเจน ถูกต้อง	5.00	0.00	4.63	0.49	4.09	0.85	3.74	0.85	3.00	0.85	14.951	0.000
5. ความสะอาดของสถานที่ ในภาพรวม	5.00	0.00	4.26	0.45	4.24	0.77	3.89	0.97	3.00	0.85	13.582	0.000
6. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.00	0.00	4.37	0.49	4.18	0.80	3.89	0.97	3.00	0.85	9.367	0.000
โดยรวม	4.50	0.00	4.54	0.16	4.06	0.64	3.78	0.87	3.00	0.85	16.445	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผู้รับบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีที่มีอาชีพแตกต่างกัน
มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจด้าน คุณภาพการให้บริการ	อาชีพ												F	Sig
	รับราชการ /พนักงานของรัฐ		รัฐวิสาหกิจ		บริษัท/ พนักงานเอกชน		นักธุรกิจ/ ค้าขาย		นักศึกษา		ประชาชน ทั่วไป			
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.		
1. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.87	0.99	4.22	1.07	3.55	1.08	4.04	0.93	3.66	0.63	4.20	0.76	5.338	.000
2. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	3.87	0.99	4.53	1.11	4.27	0.45	4.00	0.77	3.74	0.73	4.20	0.76	7.975	.000
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่จอดรถ	3.79	0.74	4.22	1.06	4.12	0.61	4.07	0.65	3.74	0.60	4.20	0.76	5.695	.000
4. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการชัดเจน ถูกต้อง	4.06	1.03	3.69	0.74	4.22	0.98	3.88	0.68	4.07	0.84	4.60	0.82	4.416	.001
5. ความสะอาดของสถานที่ ในภาพรวม	4.27	1.00	3.69	0.74	4.35	0.87	4.00	0.59	4.13	0.79	4.60	0.82	5.475	.000
6. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.17	1.07	4.22	1.07	4.04	0.75	4.00	0.74	4.00	0.72	4.60	0.82	2.535	.028
โดยรวม	3.87	0.84	4.09	0.94	4.09	0.68	4.01	0.61	3.89	0.57	4.40	0.75	2.476	.032

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม และในเรื่องมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ, สถานที่ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุด

บริการ ชัดเจน ถูกต้องความสะอาดของสถานที่ ในภาพรวมมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผู้รับบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	รายได้										F	Sig
	น้อยกว่า 9,000 บาท		9,000-12,000 บาท		12,000-15,000 บาท		15,000-25,000 บาท		มากกว่า 25,000 บาท			
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.		
1. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.79	0.62	4.27	0.76	4.48	0.51	3.76	0.88	3.46	1.08	14.521	.000
2. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	3.89	0.73	4.00	0.61	4.48	0.51	4.05	0.92	3.84	0.82	5.112	.001
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ , สถานที่จอดรถ	3.89	0.73	3.82	0.39	4.48	0.51	4.16	0.73	3.57	0.66	20.025	.000
4. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ชัดเจน ถูกต้อง	3.74	0.79	5.00	0.00	4.00	0.69	4.05	0.82	3.74	0.96	25.772	.000
5. ความสะอาดของสถานที่ในภาพรวม	3.89	0.98	4.64	0.49	4.24	0.43	4.21	0.76	3.92	0.99	8.760	.000
6. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.11	0.87	4.18	0.39	4.09	0.93	4.19	0.80	3.92	0.99	1.768	.134
โดยรวม	3.89	0.73	4.32	0.19	4.29	0.54	4.07	0.69	3.74	0.84	9.250	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นในเรื่อง การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติที่ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการ ท่าอากาศยานอุดรธานี

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการ ท่าอากาศยานอุดรธานี ดังนี้
ด้านรูปแบบการให้บริการ

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบการให้บริการ และเต็มใจในการตอบข้อซักถาม
ของผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น

2. มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ
3. ควรมีร้านอาหาร ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. ร้านค้าในท่าอากาศยาน จำหน่ายสินค้าราคาแพงเกินไป
5. ร้านสะดวกซื้อได้มาตรฐาน

ด้านพฤติกรรมบริการ

1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ
2. เจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีควรดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น
ในการให้บริการ ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

ด้านคุณภาพการให้บริการ

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการตรวจค้นกระเป๋าเดินทาง การตรวจค้นผู้โดยสาร
พนักงานที่ให้บริการมีความสุขภาพ เรียบร้อย มีมารยาท
2. เวลามีปัญหาพนักงานสามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน
ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องการรอรับกระเป๋าเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว
ปลอดภัย
3. สถานที่สะอาด ที่จอดรถสะดวกสบาย และเพียงพอ และขอให้ทางท่าอากาศยาน
นานาชาติอุดรธานี แก้วใจ ป้าย / สัญลักษณ์ / การประชาสัมพันธ์ตามจุดบริการต่างๆ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ร้านค้า/ร้านอาหาร ควรมีการปรับปรุงเรื่องของสินค้าและราคาให้มีความยุติธรรม
และเพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนร้านอาหารให้มากเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. รถรับส่งเข้าเมืองควรมีตลอดเวลาและราคาควรถูกลงกว่านี้
3. ร้านกาแฟภายในสนามบินนานาชาติอุดรธานี ปิดเร็วควรปิดหลัง 21.00 น
4. ไม่ควรผูกขาดการให้บริการร้านค้า ร้านอาหาร เพียงเจ้าเดียว เพื่อเป็นก
ให้บริการ
5. สถานที่จอดรถแออัด ไม่เพียงพอ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อ ศึกษา การบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.2 มีอายุระหว่าง 24 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.4 ประกอบอาชีพ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.3 มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.6 ใช้บริการท่าอากาศยานน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 72.4 และมีความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ 96.2

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริการด้านความปลอดภัยของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

1. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งของไม่อนุญาตให้นำไปกับอากาศยาน เช่น อาวุธ น้ำ ของเหลว ($\bar{X} = 4.15$) ติดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัตถุอันตราย / สิ่งของต้องห้ามในการขึ้นเครื่องบิน และ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามต่างๆ ทั้งที่สนามบินและโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.07$)

2. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจพฤติกรรมกรให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจและตระหนักถึงความปลอดภัยสูงสุด ($\bar{X} = 3.97$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและสุภาพ ($\bar{X} = 3.95$)

3. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมีความสะอาดของสถานที่ ในภาพรวม ($\bar{X} = 4.16$) มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$)

4. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจ มีบริการรถเช่า รถแท็กซี่ รถตู้ ($\bar{X} = 4.22$) มีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการต่างๆให้ทราบ ($\bar{X} = 3.95$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการของบริการทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานีจำแนกตามปัจจัยส่วนของผู้ใช้บริการ

1. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศพบว่า ผู้รับบริการของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานีที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม และในเรื่องมีการตรวจกระเป๋าสิ่งของ/สินค้าที่ไปกับเครื่องบิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทำอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้มีสภาพที่ดีพร้อมใช้งานมีการตรวจสอบผู้โดยสารหรือสัมภาระตามมาตรฐานอย่างถูกต้องรวดเร็วมีการตรวจค้นที่ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อนจนเกินไปมีการตรวจค้นที่สะดวก

และถูกต้องตามกฎระเบียบ และมีการตรวจค้นที่รวดเร็วและมีมารยาท สุภาพ เรียบร้อยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ด้านคุณภาพการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิจัย มีประเด็นที่สำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีมีความคิดเห็นต่อการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านพฤติกรรมบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวคือ ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีมีการบริการที่ดี มีคุณภาพ และได้รับมาตรฐาน เจ้าหน้าที่มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี

1.1 ผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีมีความคิดเห็นด้านรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งของไม่อนุญาตให้นำไปกับอากาศยาน เช่น อาวุธ น้ำ ของเหลว ดินป้าย ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัตถุอันตราย / สิ่งของต้องห้ามในการขึ้นเครื่องบิน และมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามต่างๆ ทั้งที่สนามบินและโทรศัพท์ทั้งนี้อาจเป็นเพราะท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี เป็นท่าอากาศยานที่มีผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการให้มาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จักรพงษ์พงษ์จินดา (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจการบริการท่าอากาศยานอยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ขวัญตา ชิตะวัตร (2550) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติต่อการให้บริการของท่าอากาศยานกระบี่ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการบริการ อยู่ในระดับปานกลางโดยผู้โดยสารให้ความสำคัญมากกับการบริการเป็นอันดับแรก ได้แก่ด้านการให้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่มซึ่งเป็นเพราะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

มีร้านอาหารเครื่องดื่มหลากหลายน่ารับประทานและสะดวกในการซื้อรับประทานผู้โดยสารจึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับร้านอาหาร และเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก

1.2 ผู้รับบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจพฤติกรรมการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจและตระหนักถึงความปลอดภัยสูงสุดเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องและสุภาพทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่รวดเร็วและปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิสิทธิ์ รักเจริญ (2554) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการที่พบบ่อย ได้แก่ ค่ารถโดยสารที่มีราคาสูง ห้องสุขาไม่สะอาดและมีกลิ่น และควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่รวดเร็วขึ้น

1.3 ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมีความสะอาดของสถานที่ ในภาพรวม มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกถักษณ์ อนรรฆมณีกุล (2555) ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทัศนคติต่อการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่สถานที่ในการให้บริการนั้นควรสะอาด และนำมองเนื่องจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นด่านแรกที่ต้อนรับผู้ให้บริการ

1.4 ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีมีความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจ มีบริการรถเช่า รถแท็กซี่ รถตู้ มีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการต่างๆ ให้ทราบ เนื่องจากผู้ให้บริการบางท่านอาจจะไม่เคยใช้บริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีการบริการประชาสัมพันธ์แจ้งจุดต่าง ๆ ในการบริการเพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญาวงศ์วาสนา (2554) ศึกษา เรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการความสะดวกสบาย และมีป้ายประชาสัมพันธ์ในการบอกจุดให้บริการ รถเช่า รถแท็กซี่มีความเป็นระเบียบ และสามารถมองเห็นได้ง่าย

1.5 พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริการด้านความปลอดภัยของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการมีการตรวจเช็คข้อมูลข่าวสารการบินอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบันมีเหตุการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การติดตามข้อมูลข่าวสารและการนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการบริการซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญาวงศ์วาสนา (2554) ศึกษาเรื่อง : ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการในการให้บริการด้านต่างๆอยู่ในระดับมาก($X = 3.72$) โดยมีความต้องการทางด้านความปลอดภัยอยู่ในอันดับแรก

1.6 พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริการด้านความปลอดภัยของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านพฤติกรรมกรให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจพฤติกรรมกรให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจและตระหนักถึงความปลอดภัยสูงสุด และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการฝึกซ้อมกู้ภัยและเตรียมพร้อมร่างกายให้แข็งแรงทั้งนี้อาจเป็นเพราะการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน และผู้ให้บริการมีความสำคัญสูงสุดจึงจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กร วงศ์กรวิศ (2550) ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการตรวจค้นอาวุธและสิ่งผิดกฎหมายอยู่ในระดับมากโดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่มีการนำเครื่องที่ทันสมัยมาใช้ในการตรวจจับอาวุธและสิ่งผิดกฎหมาย ดังนั้นบริษัทควรให้ความสำคัญกับการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการตรวจจับอาวุธและสิ่งผิดกฎหมาย

1.7 พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริการด้านความปลอดภัยของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจ มีบริการรถเช่า รถแท็กซี่ รถตู้ ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการบางท่านอาจไม่สะดวกในการเดินทางในต่างแดน ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีการบริการรับส่งที่สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว

2. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการพัฒนาการบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่

สมมติฐานข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาการบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ ผู้รับบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม และในเรื่องมีการตรวจกระเป๋าสิ่งของ/สินค้าที่ไปกับเครื่องบิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้มีสภาพที่ดีพร้อมใช้งาน มีการตรวจสอบผู้โดยสารหรือสัมภาระตามมาตรฐานอย่างถูกต้องรวดเร็วมีการตรวจค้นที่ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อนจนเกินไปมีการตรวจค้นที่สะดวกและถูกต้องตามกฎหมาย และมีการตรวจค้นที่รวดเร็วและมีมารยาท สุภาพ เรียบร้อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานีด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ข้อเสนอแนะ

จาก การศึกษาเรื่อง การบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ในการบริการของสนามบินนานาชาติอุดรธานี ควรมีการจัดระเบียบรถรับส่งผู้โดยสารให้มีที่จอดเป็นระเบียบ รวมทั้งแท็กซี่ที่รอรับบริการจากผู้โดยสารควรจะมีความปลอดภัย
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันเสมอเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและทันต่อเหตุการณ์

3. ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการเพื่อให้
ผู้ให้บริการมีความมั่นใจในการใช้บริการ
4. ควรพัฒนาระบบการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น
ร้านอาหารจำหน่ายในราคาสูง และมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ
5. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กร วงศ์กรวิส (2552) ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อบริการ ณ ท่าอากาศยานสุโขทัย.
วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2546) การใช้ spss for window ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร :
ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2544) การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับนักบริหารและนักวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6
กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ขวัญตา ชิตะวัชร (2550) ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ
ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานกระบี่ วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
- จักรพงษ์ พงษ์จินดา (2549) ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยาน
สุวรรณภูมิ วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
- เฉลิมพล กิจรุ่งเรือง (2551) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของท่าอากาศยาน
สุวรรณภูมิ วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2544) เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ธีรโชติ ครัวจัตุรัส (2552) การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.วารสารการจัดการสมัยใหม่ปีที่ :
7 ฉบับที่ : 2 เลขหน้า : 69-82. ปี พ.ศ. 2552
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2548) คุณภาพในงานบริการ กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดวงกมลจำกัด
- สชา ชนศรีวินิชชัย (2541) การประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ อาคารผู้โดยสารระหว่าง
ประเทศ ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯวิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต วิศวกรรมศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมศักดิ์ คงเที่ยงและ อัญชลี โพธิ์ทอง (2542) ทฤษฎีความพึงพอใจ กรุงเทพมหานคร:
บริษัท ดารงชัยการพิมพ์ จำกัด
- สุพิชญา วงศ์วาสนา (2554) ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการ
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- แสงอรุณ แสงสุดา (2551) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อตัวชี้วัดมาตรการรักษา
ความปลอดภัยของท่าอากาศยานเชียงราย การศึกษาค้นคว้าอิสระ การจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- อรรณพ วินวันท์ (2550) การศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการท่าอากาศยาน
สุวรรณภูมิ. การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- อภิสิทธิ์ รักษ์เจริญ (2553) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติ จังหวัดภูเก็ต
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- เอกสิทธิ์ อนรรฆมณีกุล (2554) ทักษะคติของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน
สุวรรณภูมิ วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
- กรมการขนส่งทางอากาศ กรมการบินพาณิชย์
- <http://portal.aviation.go.th/site/index.jsp#page=page-1>





ภาคผนวก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี คำชี้แจง
โปรดทำเครื่องหมาย เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน

ลำดับ	ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านรูปแบบการให้บริการ						
1	มีการทบทวนระเบียบข้อปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยสม่ำเสมอ					
2	มีการตรวจเช็คข้อมูลข่าวสารการบินอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน					
3	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงข้อปฏิบัติในการเดินทางโดยเครื่องบิน					
4	ติดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัตถุอันตราย / สิ่งของต้องห้ามในการขึ้นเครื่องบิน					
5	มีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งของไม่อนุญาตให้นำไปกับอากาศยาน เช่น อาวุธ น้ำ ของเหลว					

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามต่างๆ ทั้งที่สนามบินและโทรศัพท์					
7	มีกล่องรับข้อแสดงความคิดเห็นและข้อร้องเรียน					
8	มีการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้ผู้โดยสารทุกวันเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการ					
9	ส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมความปลอดภัยในท่าอากาศยานอุดรธานี ติดป้ายห้ามวางสัมภาระไม่มีเจ้าของ					
2. ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ						
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และสุภาพ					
2	เจ้าหน้าที่มีการตื่นตัวและกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่					

ลำดับ	ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	การให้บริการตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน					
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจและตระหนักถึงความปลอดภัยสูงสุด					
5	บริการด้วยความสุภาพและด้วยไมตรีจิต					
6	มีการตระเวรรักษาความปลอดภัยของ รพก.					
7	มีการเอาใจใส่และแนะนำผู้มาใช้บริการ					
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
1	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2	ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ					
3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ , สถานที่จอดรถ					
4	ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ชัดเจน ถูกต้อง					
5	ความสะอาดของสถานที่ ในภาพรวม					
6	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ					

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	มีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งจุดบริการต่างๆให้ทราบ					
2	มีห้องปฐมพยาบาลสำหรับปฐมพยาบาลผู้ป่วยเบื้องต้น					
3	ร้านค้า / ร้านอาหารบริการ					
4	มีบริการรับส่งไปรษณีย์ / ส่งสิ่งของพัสดุ ทางอากาศ					
5	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
6	มีบริการตู้อินเทอร์เน็ตหยอดเหรียญ					
7	มีบริการลานจอดรถสำหรับผู้ใช้บริการ					
8	มีที่จอดรถ ทางลาด ห้องน้ำ สำหรับผู้พิการ					
9	มีบริการร้านนวดสมุนไพร					
10	มีบริการรถเช่า / รถแท็กซี่ / รถตู้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายวันศรี ภัคดี
วัน เดือน ปีเกิด	12 กันยายน 2509
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2549
สถานที่ทำงาน	ท่าอากาศยานนานาชาติอุดรธานี
ตำแหน่ง	-

