

การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง



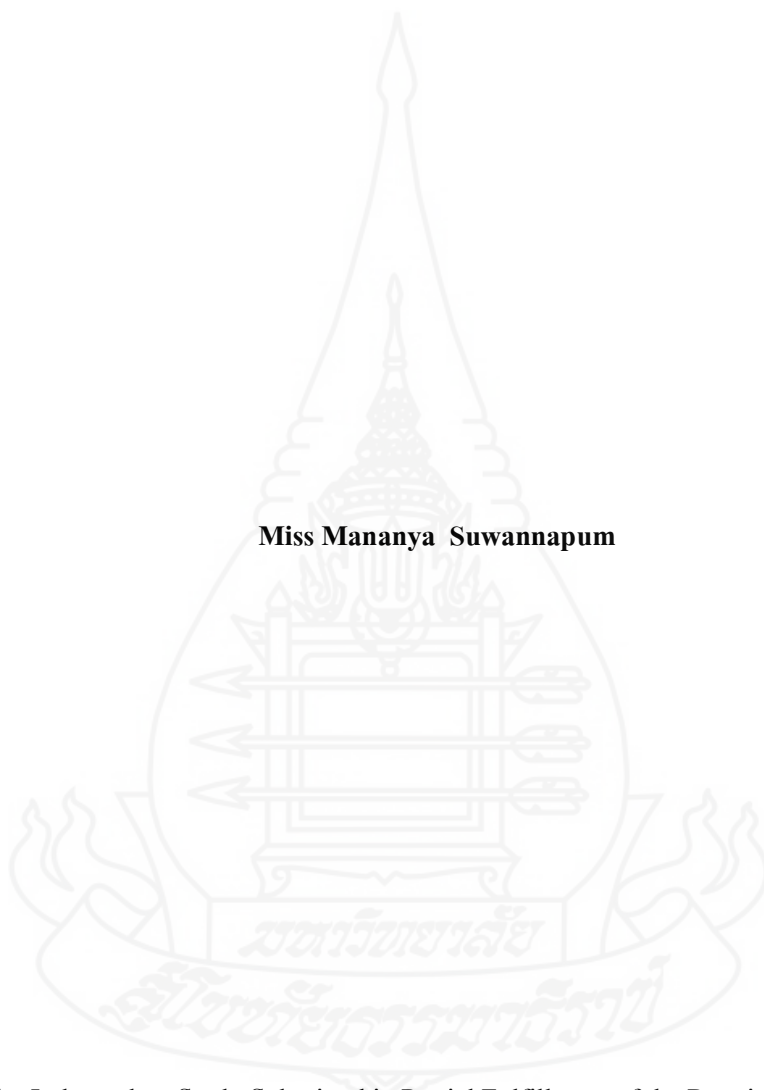
นางสาวมณีนยา สุวรรณพุ่ม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

Development of Passenger Services at Lampang Airport

Miss Mananya Suwannapum



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 การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง
ชื่อและนามสกุล นางสาวมนันยา สุวรรณพุ่ม
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป

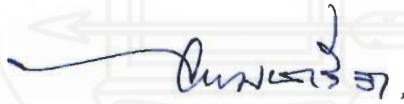
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง

ผู้ศึกษา นางสาวมนันยา สุวรรณพุ่ม รหัสนักศึกษา 2553003258

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป ปีการศึกษา 2556

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์การให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง (2) เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานลำปาง จำนวน 3,874 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานลำปาง จำนวน 363 คน โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จำนวน 10 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมากทั้ง 4 ด้าน โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านกระบวนการให้บริการ คือ การบริการตรวจค้นผู้โดยสารเพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบินมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและ วัตถุอันตรายเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน สุภาพ อ่อนน้อม และมีธรรมาภิบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่ตั้งของท่าอากาศยานลำปางมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และด้านผลการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ข้อปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ ควรมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถอธิบาย ตอบข้อสงสัย และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้โดยสารได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุงพื้นที่บริเวณลานจอดรถยนต์ ให้มีเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อยและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นเพิ่มเติม เช่น ตู้กดเงินสดอัตโนมัติ บริการรับฝากรถ และบริการรับฝากกระเป๋า เป็นต้น

คำสำคัญ การพัฒนาการให้บริการ ผู้โดยสาร ท่าอากาศยานลำปาง จังหวัดลำปาง

Independent study title: Development of Passenger Services at Lampang Airport

Author: Miss Mananya Suwannapum; **ID:** 2553003258;

Degree: Master of Public Administration;

Independent Study advisors: Dr. Chira Prateep, Associate Professor;

Academic year: 2013

Abstract

This research aimed to (1) analyze passenger services delivered to passengers at Lampang airport and (2) propose the appropriate approaches to develop the services delivered to passengers at Lampang airport.

Population comprised 3,874 passengers using the services at Lampang airport, from which samples of 363 were obtained via Yamane calculation. Instruments used were questionnaire and interview; the latter was applied with 10 samples. Statistical tools employed were percentage, mean and standard deviation.

Research result revealed that (1) the samples' opinions on services received were at high level in all 4 aspects, with the highest mean on service process particularly activity on searching passengers for weapons and dangerous objects before boarding, which was performed in a short time, secondly: on security screener, who performed with politeness and attentive manner; thirdly, the facility: the location of Lampang airport was easily accessible; and lastly: in the overall view, the passengers were satisfied with the services received at Lampang airport (2) as for the approaches to develop the airport passenger services: there should be more public relations on services provided to passengers together with airport news and information involved, airport officials should be trained continuously so to increase their service capability and knowledge, which would lead to their ability to respond better to passengers' request and to solve their problems in more appropriate ways, lastly, the facility particularly car park area should be improved; so there would be adequate space, with more safety and cleanliness, moreover more necessary facilities should be installed such as automatic teller machine, parking service, and baggage service.

Keywords: Development of Services, Passenger, Lampang Airport,
Lampang Province

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ลงได้ ด้วยความอนุเคราะห์เป็นอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและถ่ายทอดวิชาความรู้ในการทำวิทยานค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมานับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านและผู้แต่งตำราเอกสารต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ บุคลากรและผู้ที่มาให้บริการ ทำอากาศยานลำปางทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและช่วยตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และเพื่อน ๆ ของผู้วิจัยที่เป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยในระหว่างที่ทำการศึกษายู่ในสถาบันนี้จนสำเร็จการศึกษา คุณค่าหรือประโยชน์ที่เกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณของบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

มนันยา สุวรรณพุ่ม

สิงหาคม 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	27
ทำอากาศยานลำปาง.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จากผลการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง.....	46
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสาร ของท่าอากาศยานลำปาง.....	49
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปางจากแบบสอบถามปลายเปิด และแบบสัมภาษณ์.....	57
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	63
สรุปผลการศึกษา.....	63
อภิปรายผล.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	79
ก แบบสอบถามการศึกษาวิจัย.....	80
ข แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาวิจัย.....	92
ประวัติผู้ศึกษา.....	95

สารบัญญัตินี้

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	46
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	47
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	47
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	48
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	48
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ.....	49
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่.....	51
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	52
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในการให้บริการ ด้านผลการให้บริการโดยรวม.....	55
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปางโดยภาพรวม.....	56



ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 วงจรของความสำเร็จในงานบริการ.....	33
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างท่าอากาศยานลำปาง.....	35



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM) มีมุมมองที่ว่า การจัดการราชการที่อาศัยรูปแบบขององค์การแบบระบบราชการ (Bureaucracy) ไม่มีความเหมาะสม ที่จะนำมาใช้เป็นรูปแบบของราชการในอนาคตอีกต่อไปแล้ว การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ตั้งอยู่บนสมมติฐานของความเป็นสากลของทฤษฎีการบริหารและเทคนิควิธีการจัดการ ว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีบริหารงานภาครัฐในการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้นเพื่อลดปัญหาต่าง ๆ โดยเน้นการทำงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัด ผลลัพธ์และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อเป้าหมายที่สูงสุดคือ ระบบราชการทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีคุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล เจ้าหน้าที่มีศักยภาพสูง และมีการบริหารจัดการทรัพยากรของภาครัฐอย่างประหยัด คุ่มค่า เหมาะสม ทำให้ระบบมีความคล่องตัว ยืดหยุ่น ปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและประชาคมโลก สนองตอบความต้องการ และนำบริการที่ดีมีคุณภาพไปสู่ประชาชน

ปัจจุบันประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านวัฒนธรรม ด้านการคมนาคม ด้านการสื่อสารและเทคโนโลยี ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ประชาชนในฐานะผู้รับบริการต้องการคือ การได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย และถูกต้องจากรัฐ จึงเป็นหน้าที่ของภาครัฐที่ต้องจัดการการบริการให้แก่ประชาชนในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งการให้บริการประชาชนควรมีการส่งเสริมพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และในการให้บริการแก่ประชาชนจะมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถของภาครัฐในการดำเนินการ ประชาชนโดยทั่วไปมักคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่เหมาะสม ซึ่งความเหมาะสมที่ว่านั้นต้องพิจารณาจากผลที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นเป็นสิ่งที่ทำได้

ไม่ถ่วงน้ำหนัก เนื่องจากประชาชนผู้รับบริการมีความต้องการที่หลากหลาย ส่วนราชการทุกภาคส่วนจำเป็นต้องร่วมมือกันปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

การคมนาคมขนส่งทางอากาศจัดเป็นการบริการพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เป็นการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น โดยการขนส่งทางอากาศเป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งที่ภาครัฐจัดให้เป็นบริการสาธารณะแก่ประชาชน ทำอากาศยานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการขนส่งทางอากาศ ภาครัฐเป็นผู้ลงทุนก่อสร้าง พัฒนา และบริหารทำอากาศยาน เพื่อให้บริการแก่ประชาชน

กรมการบินพลเรือน กระทรวงคมนาคม มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาและกำกับดูแลการบินพลเรือนของประเทศ พัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการด้านการขนส่งทางอากาศ และปรับปรุง พัฒนาทำอากาศยานในความรับผิดชอบให้มีความทันสมัยเพื่อให้การพัฒนาโครงข่ายและการบริการพลเรือนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ งานด้านการบริการจัดเป็นภารกิจหลักและมีความสำคัญเป็นอันดับแรกของทำอากาศยาน นอกจากภารกิจดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่ากิจการด้านขนส่งทางอากาศเป็นกิจการที่มีการลงทุนค่อนข้างสูง ต้องใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญชำนาญงานเฉพาะด้าน รวมทั้งต้องใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย ปัจจุบันธุรกิจด้านการบินของประเทศไทยมีความเจริญเติบโตมากขึ้นเป็นผลพวงมาจากนโยบายภาครัฐ ทำให้จำนวนผู้โดยสารการบินเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก

ทำอากาศยานลำปาง เป็นหน่วยงานราชการในสังกัด กรมการบินพลเรือน กระทรวงคมนาคม มีหน้าที่ภารกิจรับผิดชอบ ได้แก่

1. ควบคุมกิจการขนส่งทางอากาศในเขตความรับผิดชอบให้เป็นไปตาม กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ ตลอดจนความตกลงและอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ
2. ให้บริการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่อากาศยาน ผู้โดยสารและบุคคลอื่นที่ใช้บริการทำอากาศยาน รวมทั้งการขนส่งสินค้า สัมภาระ และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ
3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

โดยความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการและงานด้านการควบคุมการปฏิบัติตามกฎหมาย อาทิ การรักษาความปลอดภัยต่างๆ เช่น การตรวจค้นอาวุธและวัตถุอันตรายตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศของไทย ซึ่งมีรากฐานมาจากอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (สมชาย พิพุทธวัฒน์, 2547 หน้า 1)

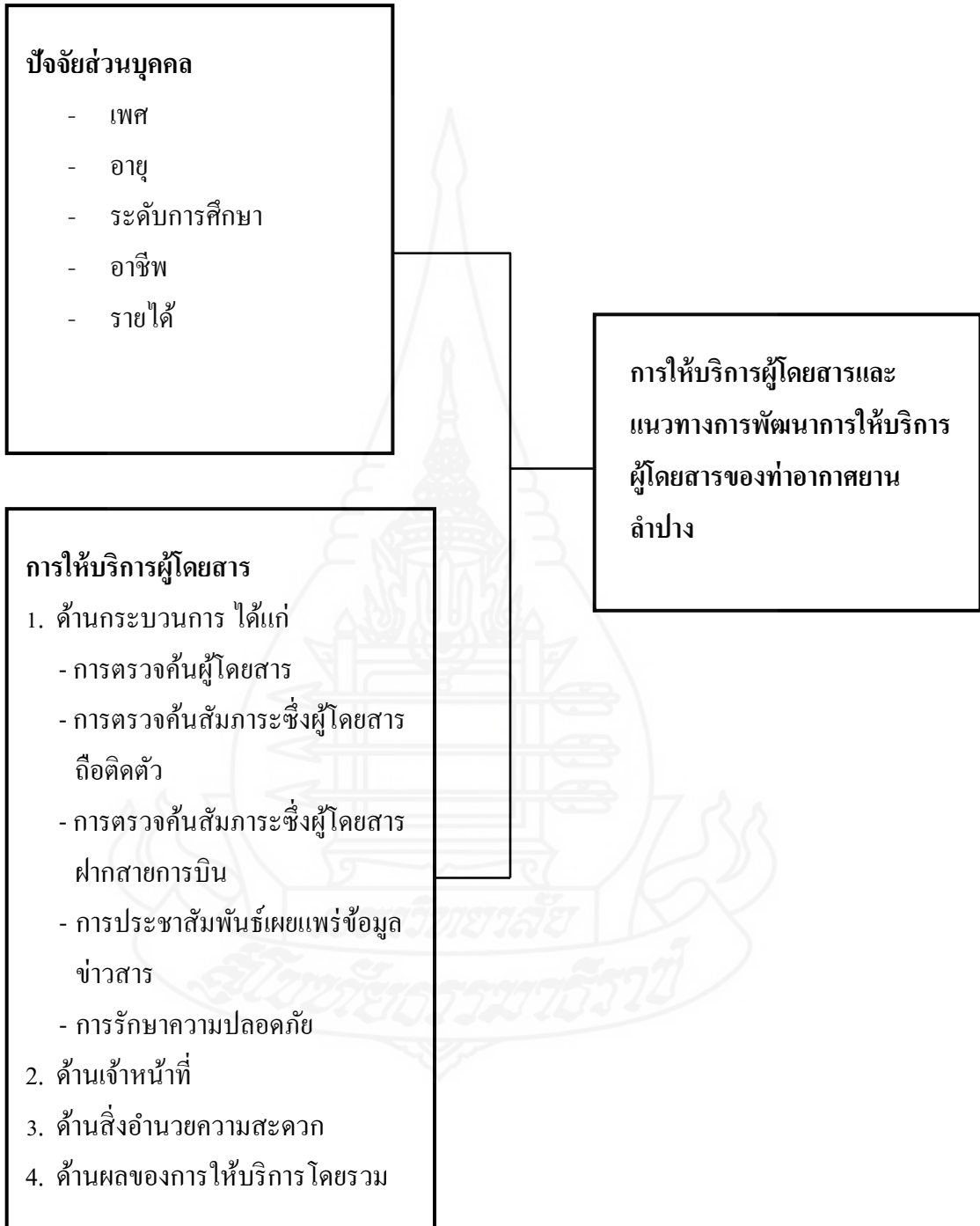
ในการบริหารด้านอำนวยความสะดวก ให้แก่ ผู้โดยสาร และผู้ที่มาใช้บริการในอาคารที่พักผู้โดยสาร ตลอดจนการให้บริการแก่สายการบินต่าง ๆ โดยท่าอากาศยานลำปางมีเป้าหมายในการให้บริการเพื่อการพัฒนาท่าอากาศยาน ส่งเสริมการเชื่อมโยงการขนส่งระหว่างสาขาและเสริมสร้างให้เกิดคุณภาพในระบบการขนส่งทางอากาศ เพื่อให้ผู้โดยสารได้ใช้การขนส่งทางอากาศที่มีความสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัย ท่าอากาศยานลำปางจึงมีหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจสูงสุด แต่ในการบริการก็อาจมีเหตุปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าว จากการบริการของท่าอากาศยานลำปางที่ผ่านมาพบว่า การบริการในอีกหลาย ๆ ด้านยังไม่ได้มาตรฐานตามมาตรฐานของการให้บริการของท่าอากาศยานที่ได้กำหนดไว้ของกรมการบินพลเรือน เช่น อาคารที่พักผู้โดยสารไม่เพียงพอต่อการรองรับจำนวนผู้มาใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ยังไม่มีหรือมีไม่เพียงพอ ซึ่งได้แก่ ร้านค้า บริการ Internet ตู้กดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) เป็นต้น รวมถึงขั้นตอนของการให้บริการยังมีความล่าช้าทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร

จากความสำคัญและเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง เพื่อเสนอแนวทางปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ผู้โดยสารให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่น นำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ อันจะก่อให้เกิดผลที่พึงพอใจและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 2.1 เพื่อวิเคราะห์การให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง
- 2.2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง

3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ ได้แก่
 - การตรวจค้นผู้โดยสาร
 - การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารถือติดตัว
 - การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารฝากสายการบิน
 - การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านผลของการให้บริการโดยรวม

4.2 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ จำนวนผู้โดยสารที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานลำปาง จำนวน 3,874 คน

4.2.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานลำปาง จำนวน 363 คน โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) และ ผู้โดยสารที่เป็นผู้บริหารระดับสูงจากภาคส่วนราชการ จำนวน 5 คน และจากองค์กรภาคเอกชน จำนวน 5 คน

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ท่าอากาศยานลำปาง หมายถึง ท่าอากาศยานซึ่งเป็นหน่วยงานที่อยู่ในสังกัด กรมการบินพลเรือน กระทรวงคมนาคม โดยมีที่ตั้งอยู่ เลขที่ 175 ถนนสนามบิน 1 ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการและงานด้านการควบคุมการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศของไทยซึ่งมีรากฐานมาจากอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

ผู้โดยสาร หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปหรือมาพร้อมกับเครื่องบิน บุคคลกลุ่มนี้เป็นลูกค้าสำคัญของท่าอากาศยาน ได้แก่ ผู้โดยสารขาเข้า และผู้โดยสารขาออก

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

การให้บริการผู้โดยสาร หมายถึง การให้บริการที่ท่าอากาศยานลำปางมีให้ต่อผู้โดยสาร ในการจัดให้ผู้โดยสารมีความสะดวกในการใช้สถานที่และบริการที่จำเป็น ในที่นี้หมายถึง ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการให้บริการโดยรวม

ด้านกระบวนการ หมายถึง วิธีการ และขั้นตอนในการให้บริการที่ท่าอากาศยานลำปาง มีให้ต่อผู้โดยสาร ในที่นี้หมายถึง การตรวจค้นผู้โดยสาร การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารถือติดตัว การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารฝากสายการบิน การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และการรักษาความปลอดภัย

ด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานลำปาง ในที่นี้หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุอันตราย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งต่าง ๆ ที่จะช่วยทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกในการใช้บริการที่ท่าอากาศยานลำปางมากยิ่งขึ้น ในที่นี้หมายถึง สถานที่ตั้งของท่าอากาศยานลำปาง อาคารที่พักผู้โดยสาร เครื่องมือในการตรวจค้น ป้ายบอกทิศทาง ลานจอดรถยนต์ ร้านจำหน่ายสินค้า ห้องน้ำ บริการรถแท็กซี่และรถสองแถว เป็นต้น

ด้านผลการให้บริการโดยรวม หมายถึง ผลของการให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง ในที่นี้หมายถึง การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ การได้รับบริการที่คุ้มค่า การได้รับบริการทันตามความต้องการ และมีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง

เครื่องมือตรวจอาวุธและวัตถุอันตราย หมายถึง เครื่องตรวจแบบเอ็กซเรย์ เครื่องตรวจแบบเดินผ่าน และเครื่องตรวจแบบมือถือ

เครื่องตรวจแบบเอ็กซเรย์ หมายถึง เครื่องตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด แบบใช้รังสีเอ็กซ์ สำหรับตรวจกระเป๋าสัมภาระและสิ่งของผู้โดยสาร หรือสินค้าที่ส่งไปกับอากาศยานที่เก็บได้ห้องอากาศยาน แจ้งผลการตรวจพบได้ด้วยภาพบนจอ Monitor และแยกชนิดของวัตถุที่เป็นอินทรีย์ และวัตถุที่เป็นอนินทรีย์

เครื่องตรวจแบบเดินผ่าน หมายถึง เครื่องตรวจอาวุธและวัตถุระเบิดสำหรับตรวจสอบวัตถุที่เป็นโลหะเมื่อผู้โดยสารเดินผ่าน จะแจ้งผลการตรวจพบด้วยแสงและเสียง

เครื่องตรวจแบบมือถือ หมายถึง เครื่องตรวจอาวุธและวัตถุระเบิดสำหรับตรวจสอบวัตถุที่เป็นโลหะ แบบมือถือ ใช้สำหรับตรวจสอบที่ร่างกายผู้โดยสารอย่างละเอียด โดยแสงและแจ้งผลการตรวจพบด้วยแสงและเสียง

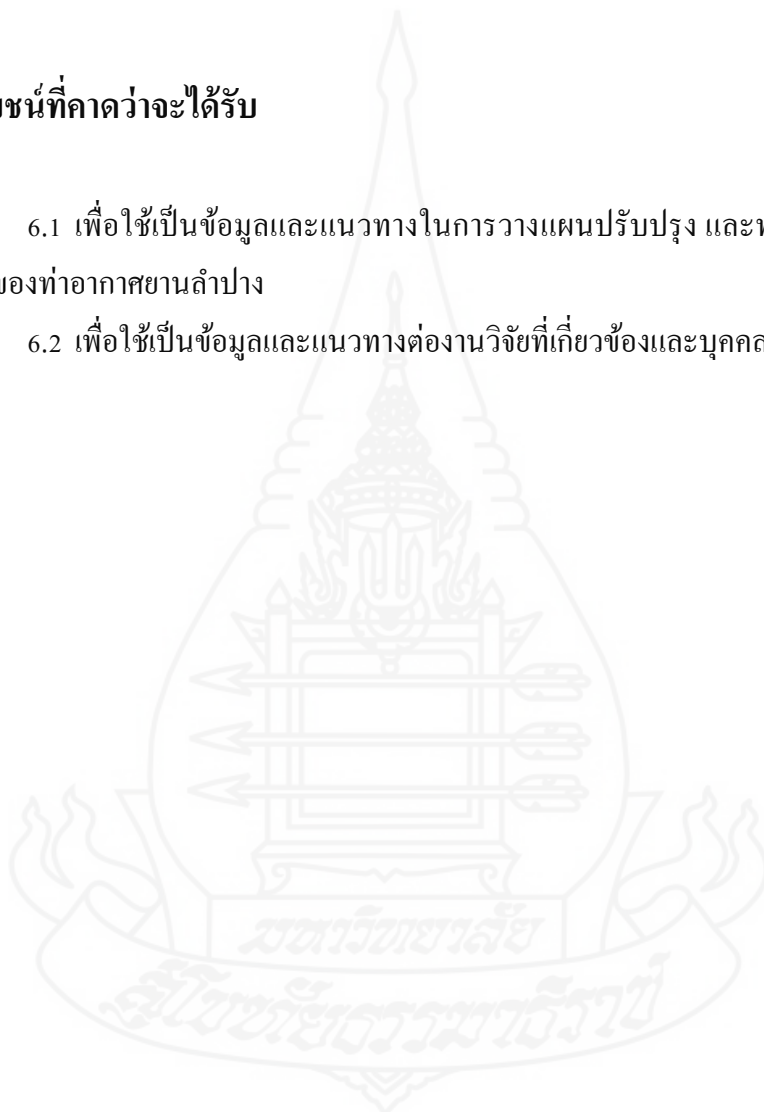
สัมภาระติดตัว หมายถึง สิ่งของที่ผู้โดยสารนำขึ้นไปในห้องโดยสารอากาศยาน ได้แก่ กระเป๋า โทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายรูป เป็นต้น

วัตถุอันตราย หมายถึง วัตถุหรือสารชนิดใด ๆ ซึ่งอาจก่อให้เกิดการระเบิด หรือเกิดปฏิกิริยาอย่างร้ายแรงหรือก่อให้เกิดเพลิงไหม้ หรือเมื่อเกิดปฏิกิริยาแล้วก่อให้เกิดความร้อน การกัดกร่อน แก๊สไวไฟติดเชื้อขณะขนย้าย

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง

6.2 เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางต่องานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบุคคลที่สนใจ



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ท่าอากาศยานลำปาง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 653) บัญญัติว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์ (2535: 9) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่มีจำหน่ายในลักษณะของกิจกรรมต่างๆ อาทิ การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมักจะไม่เห็นเป็นตัวตน หากแต่จะมีสิ่งของมาประกอบการบริการดังกล่าว เพื่อให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 43 - 44) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความชื่นใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

จากความหมายที่กล่าวนี้ การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการหรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผล

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

เกศสินี กลั่นบุศย์ (2540: 23) ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ

คอตเลอร์ (Kotler 1988 : 477) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542: 28) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

สมิต สัจฉกร (2542: 13) กล่าวว่า iva การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้านความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำใ้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้ บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วย เหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548: 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ อย่างมีไมตรีจิต

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมที่ตอบสนอง หรืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

1.2 ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้
(จิตตินันท์ เตชะคุปต์, ชินรัตน์ สมสืบ และพุลศิริ วัจนะภูมิ 2542:9)

1) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลาก หลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่เห็นขณะนี้มืออยู่มาก

ในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชน ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์สติปัญญาและจิตใจของผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของการบริการแต่ละประเภทและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัธยาศัยของแต่ละบุคคล

2) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

(1) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริการ จำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

(1.1) ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะต้องเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

(1.2) ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจในทุกประเภทการบริการ จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการและการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้าซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าดีใจและเกิดการพูดกันต่อ ๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (Words of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

(1.3) ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดคำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตกลงซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้น โดยไม่ลังเลรวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

(1.4) ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างดี กล่าวคือ การให้บริการที่ดี ย่อมสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้น ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจ ไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกันธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกไป จะเป็นได้ว่าการบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้น ๆ หรือในทำนองเดียวกันพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

(2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการ ในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการมากขึ้นในหลากหลายสาขาอาชีพจนเติบโตเป็นธุรกิจบริการต่างๆ มากมาย โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของประชาชนผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

(2.1) ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำรายได้ที่ดีพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

(2.2) ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ก่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิต หรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบ ประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตาม

กระแสโลกในตลาดการค้าเสรีทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจังจึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

1.3 องค์ประกอบของการบริการ

ปริทรรศ ศิลปะกิจ (2538: 26) กล่าวถึง การให้บริการเป็นการดำเนินกิจกรรมและพฤติกรรมเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น งานบริการจึงต้องประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ ดังนี้

1) กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอน หรือระบบ ระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏ หรือผู้รับบริการพบเห็น หรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมให้รู้สึก สัมผัสได้จาก 3 ทาง ดังนี้

- (1) ด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม
- (2) ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม
- (3) ด้านการพูดจา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

3) คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นการส่งมอบความประทับใจจากสัมผัสบริการซึ่งวัดกันที่ความรู้สึก ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากสิ่งต่อไปนี้

- (1) ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- (2) ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ
- (3) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

1.4 ลักษณะของการบริการ

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อกุลพัฒน์กิจ (2548: 25 - 26) การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างจากการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1) ความวางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณ์หรือเลือกคุณภาพได้

2) สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3) ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภค และการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4) ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5) ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ จะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียบ่อยครั้งสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6) ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

1.5 ลักษณะของการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2542: 174 – 176) กล่าวว่า ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่

- 1) ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
- 2) ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด

- 3) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้าอบอุ่น สบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไป ในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับทั่วไปมีดังนี้

- (1) ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

(2) ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุข

(3) ทำถูกต้อง ดังกล่าวไว้ในหลักของการให้บริการ ว่าการให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งที่สำคัญ

(4) ทำอย่างเท่าเทียม คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจแก่ลูกค้าเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นจำนวนมาก

(5) ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

1.6 หลักการสำคัญในการให้บริการ

กฤษณ ธนาพงศ์ธร (2538: 303 - 304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ ให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะจากบุคคลกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 44 - 57) ได้กล่าวว่า หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า หรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้

- 1) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้เข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ ดังนี้
 - (1) สดับ ได้แก่ การรับฟัง จากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้า ซึ่งทำหน้าที่ในการบริการก็ต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจ และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา หรือช่วยเหลือ
 - (2) สังเกต คือ การสังเกตพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของลูกค้า ในอิริยาบถต่าง ๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออก
 - (3) สอบถาม เพื่อให้รู้ถึงความต้องการ
 - (4) สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการลูกค้าชนิด ประเภทต่าง ๆ ไว้เป็นข้อมูลหรือสถิติ เพื่อจะได้รู้ความต้องการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น โดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ
- 2) การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูดและไม่ใช่ภาษาคำพูด
 - 3) ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า โดยการแสดง ออกที่ดี คือ การมีกิริยามารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษากาย
 - 4) การแสดงออกที่ไม่ควรทำ เช่น ลูกหนีโดยไม่บอกเหตุผล กระเช้าเข้าแขก พูดเรื่องส่วนตัว พูดคุยกับผู้อื่น เป็นต้น
 - 5) การมีความรับผิดชอบ สูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร 5 ส ได้แก่ สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย
 - 6) ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะ ความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย
 - 7) การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการ ปัญหาที่อยู่ที่ว่า จะทำอย่างไรจึงจะทำให้ลูกค้าหรือผู้ที่กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ

8) ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้ว ผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้เป็นคนน่าไว้วางใจอีกด้วย เพื่อให้ลูกค้าให้ความไว้วางใจในฐานะเป็นผู้ให้บริการ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า จึงถือเป็นเรื่องหนึ่ง เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า เพื่อรักษาความสัมพันธ์ และเพื่อการบริการที่เป็นเลิศต่อไป

9) การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการควรดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง สมบูรณ์อยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้ว สุขภาพจิตย่อมดีตามด้วย

สมิต สัจฉกร (2542: 173 - 174) กล่าวไว้ว่า การบริการซึ่งถือเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดปฏิบัติมิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและมีความเหมาะสม แก่ผู้รับบริการเพียงไร แต่ผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือว่าเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากน้อยเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดเจนคือ การปฏิบัติที่มีความต้องการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้มีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือการให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาความรีบเร่งของลูกค้าและตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายกับบุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

Millet (1954: 397) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองกรให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้าไม่มีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้ บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

1.7 คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ มากยิ่งขึ้นเป็นลำดับ คุณภาพสามารถพิจารณาได้จากหลายมุมมองและสาขาความรู้ หลากหลายลักษณะทางเศรษฐกิจ ทางสังคม การตลาด จิตวิทยา และการวิจัยการดำเนินการ แต่ในมุมมองเชิงปรัชญา คุณภาพ เป็น

คุณลักษณะแห่งความคิดและบรรดาถ้อยแถลงที่เชื่อมั่นว่า จะก่อให้เกิดผลดังที่คาดไว้ ความเป็นนามธรรมของคุณภาพนี้ ทำให้เรายากที่จะให้คำนิยามความหมายของคุณภาพได้ เนื่องจากคุณภาพมักเป็นคำที่จะต้องพิจารณา ในเชิงสัมพันธ์กับตัวของมันเอง ดังนั้น หากกล่าวในเรื่องการให้บริการ คุณภาพ ก็คือผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่าการบริการมีคุณภาพ คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่าง ความคาดหวังของผู้รับบริการในผลิตภัณฑ์หรือบริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้น เป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง (ซัซวาล ทัดศิวัช, 2552: 105)

คุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการให้บริการที่มากกว่า หรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็น ที่เกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการ ในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ สรุปได้ว่าการให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือผู้บริโภครวมอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั่นเอง ความหมายของคุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถ ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ อันทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาจะได้รับ (วีระพงษ์ เกลิมจิรรัตน์, 2543: 14) และในอีกความหมายหนึ่ง คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่เขายอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวัง ของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผล ที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง (สมวงษ์ พงศ์สถาพร, 2550: 66)

คุณภาพของการบริการ เป็นผลรวมของการนำคุณสมบัติต่าง ๆ มาประสานร่วมกันเข้าเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดตามแนวคิด

วีระพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2539: 14) สรุปถึงคุณภาพในการบริการ ดังนี้

- 1) ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 2) ระดับของความสามารถของการบริการ ในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
- 3) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากการได้รับบริการแล้ว

คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานให้บริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการได้อย่างเด่นชัดที่สุด (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550: 50) คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ ได้จำแนกคุณภาพการให้บริการเป็น 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) สำหรับส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน และคุณภาพการให้บริการ จะมีมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่ ทั้งนี้ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ตามหลัก 6 ประการ คือ

- 1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถจะรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบแบบแผน
- 2) ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการทำงานที่ผู้ให้บริการ มีความสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเร่งด่วน
- 3) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่ได้จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
- 4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
- 5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้น หรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้อย่างทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
- 6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการ จากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

คุณภาพการให้บริการ มีหลักเกณฑ์การพิจารณาได้จาก

- 1) ผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าจะอะไรเรียกว่าคุณภาพ โดยที่ไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นจะเป็นอย่างไร อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการแต่ละคนย่อมจะมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง
- 2) องค์กรต้องค้นหาคุณภาพการให้บริการอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาบริการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม
- 3) ความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนตัว การควบคุม คุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคน เป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับ คือ การปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการและการนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ
- 4) การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสาร เป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นผู้ปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งการให้บริการนี้ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี
- 5) ต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม
- 6) วัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กร ที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการสามารถปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกันย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง
- 7) ความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถ หรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือเป็นความคาดหวังของผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการมีคุณภาพที่ดี
- 8) การรักษาคำมั่นสัญญาว่า องค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวังและเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไปปัญหาการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการซึ่งก็คือการตอบสนอง หรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริงหรือเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับนั้นสอดคล้องกับความคาดหวังที่วางไว้หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one-on-one) การได้รับบริการแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการ หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของบริการโดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

1) ความคาดหวังของผู้บริการ (Customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริงและสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการ จะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี

2) ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์กร ทั้งในแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

3) การปรับปรุงขั้นตอน (Process improvements) โดยทำการอธิบาย ถึงวิธีการที่จะทำ ให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอนทำการปรับปรุงเครื่องมือ เพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอน ใหม่ ๆ ดังกล่าว

4) การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริง จะส่งผลให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 342) ได้กล่าวถึง แนวคิดของคุณภาพสำหรับการให้บริการ (Service Quality) ของ Christopher H. Lovelock ไว้ว่า เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1) เข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ถูกต้องชัดเจน

3) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานหรืองานบริการที่รับผิดชอบอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่ดี มีความสุภาพ รู้จักให้เกียรติ ผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ

5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงาน

6) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอการบริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง

7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันที

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ

9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือสามารถ จับต้องได้ในการให้บริการ

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1) ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้จะมีระดับที่แตกต่างกันออกไป โดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้ กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อยในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ย่อมแสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูง หรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรม

ของผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการอันที่จะได้รับบริการจากหน่วยงาน หรือองค์กรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้าง น้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่าประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนอง หรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้วย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยทั่วไปนั้นความคาดหวังของผู้รับ บริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการนอกเหนือไปจากการรับรู้ ซึ่งจะเห็นได้จากที่ได้แนะนำเสนอ คุณภาพในการให้บริการ เป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังนั่นเอง ในประการนี้ ได้กำหนดปัจจัยที่จะเป็นตัวกำหนด (determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการ ดังต่อไปนี้ (1) การบอกแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) หมายถึง ความคาดหวัง ที่เกิดจากคำบอกเล่า ที่รับทราบ จากคำแนะนำของเพื่อนหรือญาติ ที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อนและพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น (2) ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคล อยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้ (3) ประสบการณ์ในอดีต (past experience) มีส่วนเกี่ยวข้องกับด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ในปัจจุบันของผู้รับบริการทั้งนี้ จากประสบการณ์นั้นอาจจะสร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้ และ (4) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวัง ที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับ บริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ และตรงต่อเวลา เป็นต้น

2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้น บุคคล 2 คน อาจจะมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกันแต่บุคคลทั้ง 2 อาจจะมามีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นไม่เหมือนกัน และยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคน เกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวังและปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้ คุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วย (1) เวลา หมายถึง เวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใด หรือในช่วงใด (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป (3) การบริการเนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

จึงต้องมีการ ประเมิน หรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับ บริการ (4) เนื้อหา โดยคุณภาพ การให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (cognitive) ความรู้สึก (affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (behavioral) ของผู้รับบริการ (5) บริบท (context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัย สถานการณ์ (6) การรวม (aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่า เป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และ ผู้รับบริการ

3) ประสิทธิภาพการรับบริการ ประสิทธิภาพในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ ในทาง ทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวัง ต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

1.8 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์กร ที่สำนักงาน ก.พ.ร.ได้ส่งเสริมและ สนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์กรด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุก มิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงาน ราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 หมวด คือ

1) การนำองค์กร เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนด และถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมิน การกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และ การกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิด ประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่าง เต็มที่ตามทิศทางองค์กร

6) การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร

7) ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กรการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ PMQA ใช้แนวทางการบริหารจัดการแบบ ADLI 1 โดยการตอบคำถามตามเกณฑ์ในแต่ละหมวด ซึ่งเปรียบเสมือนการตรวจสอบสุขภาพองค์กรที่จะทำให้ทราบจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง และนำโอกาสในการปรับปรุงที่พบไปวางแผนพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยเลือกเครื่องมือทางการบริหารที่เหมาะสมมาดำเนินการต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาองค์กรในเรื่องต่าง ๆ เป็นไปอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ส่วนราชการมีระดับการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานเทียบเท่าสากล

เกณฑ์ทั้ง 7 หมวดมีความสัมพันธ์กันในเชิงระบบ โดยสามารถอธิบายเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ส่วนที่เป็นกระบวนการ สามารถแบ่งย่อยออกตามลักษณะการปฏิบัติการได้ 3 กลุ่ม คือ

- กลุ่มการนำองค์กร ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กลุ่มปฏิบัติการ ได้แก่ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และหมวด 6 การจัดการกระบวนการ
- กลุ่มพื้นฐานของระบบ ได้แก่ หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ซึ่งจะส่งผลให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการโดยใช้ข้อมูลจริง

2) ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ ได้แก่ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งแบ่งออกเป็น การตรวจประเมินใน 4 มิติ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในหมวดผลลัพธ์การดำเนินการตามหมวด 7 เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการ และแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ โดยอาศัยหลักการประเมินผลของ Balanced Scorecard เพื่อให้สอดคล้องกับระบบการประเมินผลที่ส่วนราชการได้ดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบการประเมินผล 4 มิติ ได้แก่

มิตินี้ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

การประเมินผลการปฏิบัติงานในมิตินี้ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจนั้น เป็นการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิตินี้ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

การประเมินผลการปฏิบัติงานในมิตินี้ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับ บริการ เช่น ความสำเร็จในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิตินี้ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติงานในมิตินี้ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ เป็นการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าของการใช้เงิน เป็นต้น

มิตินี้ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

การประเมินผลการปฏิบัติงานในมิตินี้ด้านการพัฒนาองค์กร เป็นการแสดงความ สามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การลดอัตราค่าจ้างหรือการจัดสรรอัตรา ค่าจ้างให้ทำงานคุ้มค่า การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติ อนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

แนวทางและวิธีการเพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ บริหารจัดการของส่วนราชการ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

1) มิตินี้ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ เป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ เพื่อให้การดำเนินการบรรลุผลความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติงาน และมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ภาพรวมทั้งหมดขององค์กร รวมทั้งความท้าทายและโอกาสในการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยการแสดงผลตัวชี้วัดความก้าวหน้า การปรับปรุงและประเมินผลการดำเนินงานในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับ เป้าหมาย แนวโน้มผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์การดำเนินการ โดยการแสดงผลตัวชี้วัดความก้าวหน้า การปรับปรุงและประเมินผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้น ผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรทำให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ และทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี และเป็น การตรวจประเมินผลลัพธ์ของผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กร ทำให้ผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ รวมทั้งสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้รับ บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้กลับมาใช้บริการจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

3) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ เป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการปฏิบัติการที่สำคัญขององค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลของระบบงานและกระบวนการทำงาน

4) มิติด้านการพัฒนาองค์กร เป็นการตรวจประเมินผลลัพธ์ที่สำคัญขององค์กร ในเรื่องการนำองค์กรและธรรมาภิบาล การบรรลุแผนเชิงกลยุทธ์ และความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อรักษาสถานภาพทางการเงินที่ดี การเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม รวมทั้งการตรวจประเมินผลลัพธ์ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรสามารถสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการ ทำงานให้มีผลผลิตที่เพิ่มขึ้น (Productivity) ความผูกพันส่งเสริมการเรียนรู้ และเอื้ออาทรให้แก่ บุคลากรทั้งหมดได้ดีเพียงใด

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ ของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความ กระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

ชรินิ เดชจินดา (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของ บุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและ ไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนอง

สง่า ภูณรงค์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึก หรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ตรุษนิม (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541) ได้สรุปถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการอยู่ร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีต่อการบริการนั้นคือ การที่ลูกค้าได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ย่อมเกี่ยวพันกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และการตอบสนองบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อบริการ

ด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงาน การให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถสำหรับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง กับการบริการ จะเกี่ยวข้องปัจจัย 3 ด้าน ดังนี้ (จิตตินันท์ เคะหะคุปต์, ชินรัตน์ สมสืบ และพลศิริ วัจนะภูมิ 2542: 66)

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการ กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการ ในแต่ละครั้งได้

1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยที่สำคัญ ๆ ดังนี้

(1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเกิดขึ้นเมื่อรับบริการที่มี คุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการใน การออก แบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของ การนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

(2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย ของผู้รับ บริการ ทั้งนี้ เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละ บุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยาก ง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

(3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ เช่น ธนาคารมักจะตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญ ๆ และมีสาขา ย่อยของธนาคารตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ เป็นต้น

(4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จาก การได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหาก ตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจในผลักดันให้มีความต้องการ บริการตามมาได้ เช่น ลูกค้าชมรายการโฆษณาอาหารทางโทรทัศน์มองดูน่ารักประทานตามแบบที่

ตนเองชอบจะเกิดความ รู้สึกพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการดังกล่าวที่สอดคล้องกับความรู้สึกที่มีอยู่ และอยากไปลองรับประทานอาหารนั้น เป็นต้น

(5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้ประกอบการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการหรือที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ เช่นห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งยินดีคืนเงินให้ลูกค้าทันทีหากลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้าที่ซื้อภายในกำหนดเวลาหนึ่ง เป็นต้น

(6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัมผัส การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ เช่น ลูกหัวใส่ของ กระดาษจดหมาย – ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

(7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่นการ นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองบัตรโดยสารของสายการบิน และการใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ

(1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไปถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

(2) ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานีบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมทั้งได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนด ให้รับรางวัล เป็นต้น

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจอารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง เช่น ลูกค้าสั่งอาหารและต้องนั่งรอคอยเป็นเวลานาน รถยนต์เพิ่มซ่อมใหม่กลับเสียอีกในวันรุ่งขึ้น เป็นต้น

2. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการอันเป็นผลจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้ให้บริการได้รับการบริการกับสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

(1) ลักษณะงาน ความน่าสนใจและความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระทำยอมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเต็มใจและเกิดความผูกพันต่องานนั้น เช่น งานบริการส่วนหน้าของโรงแรมเป็นงานที่ต้องปฏิบัติสัมพันธ์ที่ดียอมพึงพอใจต่อลักษณะงานนี้หรือช่างซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับกลไกของเครื่องและสนใจค้นหาความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจึงจะสามารถปฏิบัติงานด้วยความรู้สึที่ดีต่องานที่ทำ เป็นต้น

(2) การนิเทศงาน การชี้แนะแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานกับผู้นิเทศงานก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น การแนะนำการทำงานที่เป็นระบบโดยการวางแผนการดำเนินงานล่วงหน้าทุกครั้ง พร้อมทั้งเตรียมทางเลือกในการตัดสินใจในการบริการ การให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

(3) เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกัน ช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน มีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เช่น ลูกค้ารอรับบริการเบิกเงินกับพนักงานธนาคารคนหนึ่งมากเพราะมีปัญหาเกี่ยวกับบัญชีของลูกค้าอีกรายหนึ่ง พนักงานที่ว่างอยู่จึงรับจัดการบริการแทน เป็นต้น

(4) ค่าจ้างงาน ปริมาณรายได้หรือเงินเดือนเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรมความเสมอภาคในการจ้าง และวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานนั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

(5) โอกาสก้าวหน้าในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้าและรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

2) ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่ว ๆ ไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ เช่น นักบินรู้สึกพึงพอใจกับการขับเครื่องบินโดยสารระหว่างประเทศเพราะเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ เป็นต้น

(2) ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้ และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในอาชีพบริการ เป็นต้น

3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ความสำเร็จของธุรกิจบริการมิได้ขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้รับบริการแต่เพียงประการเดียวอีกต่อไป การตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ เป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริการบริการและการตลาดสมัยใหม่หรือที่เรียกว่า “การบริหารการตลาดเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดยเฮสเก็ตต์ ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกัน โดยความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นผลมาจากความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยความพึงพอใจของผู้ให้บริการจะเป็นแรงจูงใจโดยตรงต่อการปฏิบัติงานบริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจและทำให้กิจกรรมบริการมีปริมาณผู้ใช้บริการมากขึ้น อันนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ เรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพ



ภาพที่ 2.1 วงจรของความสำเร็จในงานบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์, ชินรัตน์ สมสืบ และพูนสิริ วัจนภูมิ (2542: 66)

จากภาพแสดงให้เห็นว่า บริการที่ดีมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบและสามารถรักษานักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไปตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

ในทางตรงกันข้ามหากกิจการใดไม่ได้คำนึงถึงคุณภาพของการบริการ โดยไม่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ กิจการย่อมขาดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการบริการอันส่งผลให้การบริการประสบความล้มเหลวได้ เพราะลูกค้าไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้เปลี่ยนใจไปใช้บริการอื่น หากเป็นเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ กิจการย่อมขาดทุนและอาจต้องปิดกิจการลง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ผู้บริการการบริการจำเป็นต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

หลักการบริการที่เกิดความพึงพอใจ

มณีวรรณ ตันไทย (2533: 66 – 69) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการในด้านต่าง ๆ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 46 – 47) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กรเพราะความพึงพอใจในการบริการเป็นปัจจัยหนึ่งช่วยให้การทำงาน ประสบความสำเร็จ ผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จด้วยความตั้งใจอยู่ในระเบียบวินัย มีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน

การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า นั้น เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก แต่สามารถทำได้ ผู้บริหารจะต้องทำให้พนักงานส่งมอบบริการที่ประทับใจให้ลูกค้าในทุกขั้นตอน โดยเฉพาะในขั้นตอนแรกของการบริการ หากลูกค้ามีความพึงพอใจ การต้อนรับ ทักทายจากพนักงาน การบริการในขั้นต่อไปดูเหมือนจะง่ายขึ้น แต่หากลูกค้าไม่ประทับใจในการต้อนรับ ก็มีแนวโน้มที่จะจำฝังใจและไม่พอใจการบริการในขั้นต่อไป แม้ว่าการบริการจะมีคุณภาพเพียงใดก็ตาม ความพึงพอใจของลูกค้าจึงเกิดจากการที่ลูกค้าได้รับการตอบสนองความต้องการที่ตนได้คาดหวังไว้ หรือได้รับบริการที่มีคุณค่านั่นเอง

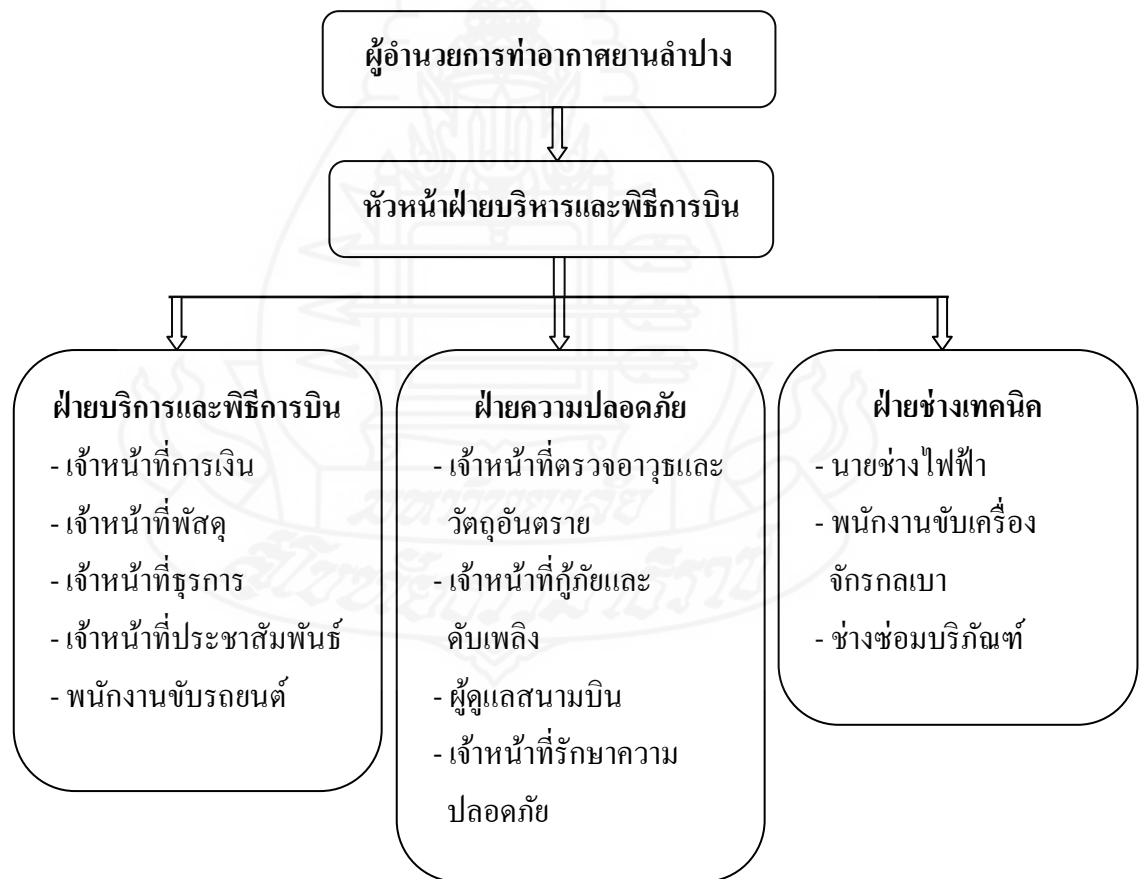
3. ทำอากาศยานลำปาง

ทำอากาศยานลำปาง เป็นหน่วยงานในสังกัด กรมการบินพลเรือน กระทรวงคมนาคม ตั้งอยู่เลขที่ 175 ถนนสนามบิน 1 ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีหน้าที่และควมรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ และงานด้านการควบคุมการปฏิบัติตามกฎหมายอาทิ การรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ เช่น การตรวจค้นอาวุธและวัตถุอันตราย ตามกฎหมายว่าด้วย

การเดินทางอากาศของไทย ซึ่งมีรากฐานมาจากอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (สมชาย พิพิธวัฒน์, 2547: 1) ในการบริหารด้านอำนวยความสะดวก ได้แก่ ผู้โดยสาร และผู้ที่มา ใช้บริการในอาคารที่พักผู้โดยสาร ตลอดจนการให้บริการสายการบินต่าง ๆ โดยท่าอากาศยานลำปาง มีเป้าหมายในการให้บริการเพื่อพัฒนาท่าอากาศยาน ส่งเสริมการเชื่อมโยงการขนส่งระหว่างสาขา และเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพในระบบการขนส่งทางอากาศ เพื่อให้ประชาชนได้ใช้การขนส่งทางอากาศที่มีความสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัย ท่าอากาศยานลำปางจึงต้องรับภาระการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจ

โดยท่าอากาศยานลำปาง มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ แบ่งออกเป็น ข้าราชการ จำนวน 7 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 11 คน พนักงานราชการ จำนวน 1 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 16 คน

โครงสร้างของท่าอากาศยานลำปาง



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างท่าอากาศยานลำปาง

ที่มา : สืบค้นจาก : <http://www.aviation.go.th/lampang/framework-1.htm> (20 มิถุนายน 2557)

ท่าอากาศยานลำปาง มีอำนาจหน้าที่โดยสรุปดังนี้

1. ควบคุมกิจการขนส่งทางอากาศในเขตความรับผิดชอบให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ ตลอดจนความตกลงและอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

2. ให้บริการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่อากาศยาน ผู้โดยสาร และบุคคลอื่นที่ใช้บริการท่าอากาศยาน รวมทั้งการขนส่งสินค้า สัมภาระ และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ

3. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

3.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรชั้นนำในระดับภูมิภาค เพื่อการขับเคลื่อนและผลักดันให้การบินพลเรือนของประเทศเป็นที่ยอมรับและแข่งขันได้ในระดับสากล”

3.2 พันธกิจ (Mission)

- 1) ส่งเสริม พัฒนา และกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศ
- 2) พัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการด้านขนส่งทางอากาศของประเทศ
- 3) ปรับปรุงและพัฒนาท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ

3.3 ยุทธศาสตร์

- 1) กำหนด พัฒนามาตรฐาน และวิธีการกำกับดูแลสนามบิน และการบินให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพการบินของประเทศ
- 2) สร้างเสริม และพัฒนาศักยภาพการขนส่งทางอากาศให้เป็นที่ยอมรับ และตอบสนองความต้องการ ของตลาดได้อย่างเพียงพอ
- 3) พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และยกระดับท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับในระดับสากล
- 4) พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นสากล และสร้างความยั่งยืน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมเกียรติ นัยวิกุล (2550) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ท่าอากาศยานสนามบินนานาชาติอุบลราชธานี” พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสนามบินนานาชาติอุบลราชธานีโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสนามบินนานาชาติอุบลราชธานี พบว่า เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และพฤติกรรมในการใช้

บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสนามบินนานาชาติ อุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานอุบลราชธานีแตกต่างกัน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานี พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสนามบินนานาชาติ อุบลราชธานี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศรีสกุล มีสวัสดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนากิจกรรมการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลไพศาลี” มีวิธีการดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลไพศาลี ช่วงที่ 2 สร้างแนวทางการพัฒนากิจกรรมการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลไพศาลี การวิจัยครั้งนี้พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลไพศาลี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และได้แนวทางการพัฒนากิจกรรมให้บริการทั้ง 9 ด้านตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข

พิทยา สุราวุธ (2552) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี” พบว่า การให้บริการของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และในรายละเอียดเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมั่นใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านความเข้าใจจิตใจผู้เสียภาษีอากร (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.84) และด้านความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.72) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ และเงินลงทุน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน มีระดับความคิดเห็นไม่มีความแตกต่าง ส่วนจำแนกตามประเภทการเสียภาษีเงินได้ ในภาพรวมและด้านความมั่นใจในการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามการศึกษา ด้านความเสมอภาค มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิทธิพร มุลศรี (2553) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่างเทศบาลเมืองหนองบัวลำภู” พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะของกองช่างเทศบาลตำบลบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงาน มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอกับภารกิจ ผู้บริหารยังขาดภาวะผู้นำและขาดการนิเทศติดตามงาน ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ส่วนใหญ่มีสภาพที่ชำรุด และมีไม่เพียงพอกับความต้องการ และด้านการบริหารจัดการ ขาดการวางแผนการดำเนินงาน ให้บริการล่าช้าและกฎหมายเกี่ยวข้องมีจำนวนมาก ซับซ้อน

เข้าใจยาก สำหรับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง ด้านบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดแนวทาง การดำเนินงานที่ชัดเจน มีการติดตามประเมินผล การดำเนินงานและสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ควรส่งเสริมให้ภาคเอกชน ดำเนินงานในส่วนที่เกินขีดความสามารถของเทศบาล และด้านการบริหารจัดการ ควรมีการกำหนด นโยบายที่ชัดเจน มีการมอบหมายงานตามความถนัด มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน และระยะเวลา ให้บริการและจัดให้มีการประสานงานที่ดีทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

ปทุมวัลย์ เตโช (2554) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการแก้ไขการบริการงาน ทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเวียงยอง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน” พบว่า (1) ปัญหาการบริการ งานทะเบียนราษฎรที่สำคัญคือ ปัญหาด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอและการทำงานไม่ตรง เวลา รวมถึงขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ปัญหาด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ขาดอุปกรณ์สำนักงานในการบริการงานทะเบียน และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ปัญหาด้าน กระบวนการ ขาดการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าใจในขั้นตอนการขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร และปัญหาด้านอาคารสถานที่ ที่พักรอรับบริการมีไม่เพียงพอ และสถานที่ไม่สะอาด (2) แนว ทางการแก้ไขการบริการงานทะเบียนราษฎรที่สำคัญคือ แนวทางการแก้ไขด้านบุคลากร ควรเพิ่ม จำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการงานทะเบียน และควรส่งเสริมการอบรมให้เจ้าหน้าที่มี ความรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร แนวทางการ แก้ไขด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ควรจัดหาอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอและทันสมัยต่อ การทำงานและรวดเร็วต่อการให้บริการ แนวทางการแก้ไขด้านกระบวนการ ควรประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนเข้าใจถึงขั้นตอนการขอรับบริการงานทะเบียน และมีจุดประชาสัมพันธ์การบริการงาน ทะเบียนราษฎร และแนวทางการแก้ไขด้านอาคารสถานที่ ควรจัดสถานที่นั่งรอพักขณะรอรับ บริการงานทะเบียนราษฎรเพิ่มมากขึ้นให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และควรจัดสถานที่ให้สะอาด สวยงาม

พิมพ์ลภัส เกี้ยวเพ็ง (2554) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้าน การท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์” พบว่า (1) ระดับปัญหาการให้บริการ ด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ปัญหาด้าน บุคลากร คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ประสบการณ์ในด้านการท่องเที่ยวโดยตรง ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ คือ การจราจรภายในพื้นที่ไม่สะดวกมีดินโคลนบนผิวการจราจร และ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ คือ การรับจองห้องพักไม่สะดวกแก่บุคคลภายนอก เนื่องจาก สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้องบ่อย (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนหรือนักท่องเที่ยวได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวอย่างน้อยคนละ 1 – 2 ครั้งต่อปี ด้านสถานที่ให้บริการ ควรทำความสะอาดพื้นผิวจราจรให้อย่างสม่ำเสมอและกำหนดเวลาให้รถบรรทุกขนคนใช้เส้นทางในเวลา 18.00 น. ที่ปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และด้านกระบวนการ ควรเรียกผู้ดูแลระบบสัญญาณโทรศัพท์มาตรวจสอบให้รัดกุม และเพิ่มช่องทางการติดต่อรับจองห้องพักให้มากขึ้น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง มุ่งศึกษาใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการให้บริการโดยรวม ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานลำปาง ซึ่งประชากรทั้งหมดมีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง เฉลี่ยประมาณเดือนละ 3,874 คน (ข้อมูลจากสถิติการเก็บเงินค่าบริการผู้โดยสารขาออกของท่าอากาศยานลำปาง ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2556 ถึง วันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2557)

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้

1.2.1 ผู้โดยสารทั่วไป

1) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานลำปาง โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973: 125) คือ

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

- เมื่อ
- n = จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 - N = จำนวนรวมทั้งหมด หรือขนาดของประชากรทั้งหมด
 - e = ความคลาดเคลื่อนในกลุ่มตัวอย่าง (sampling error)

ผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่างภายใต้ความเชื่อมั่น 95% และยินยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ($e = 0.05$)

$$n = \frac{3,874}{1 + 3,874 (0.05)^2}$$

$$= 362.56$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงเท่ากับ 363 คน

2) การสุ่มตัวอย่าง การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานลำปางโดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญซึ่งประชากรทั้งหมดมีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ผู้โดยสารที่เป็นผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย

- 1) จากภาคส่วนราชการ จำนวน 5 คน ได้แก่
 - (1) รองนายกเทศมนตรี เทศบาลนครลำปาง
 - (2) คลังจังหวัดลำปาง สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง
 - (3) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น
- 2) จากองค์กรภาคเอกชน จำนวน 5 คน ได้แก่
 - (4) หัวหน้าฝ่ายบริหารและพิธีกรบิน ท่าอากาศยานลำปาง
 - (5) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง
- 3) จากองค์กรภาคเอกชน จำนวน 5 คน ได้แก่
 - (1) ประธานกรรมการ Lamp-Tech College
 - (2) เจ้าของลำปางไนซ์บাজার
 - (3) ประธานกรรมการบริษัท อีซูชลำปาง จำกัด
 - (4) ผู้จัดการสถานี บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
 - (5) หัวหน้าสถานี บริษัท แบ็กส์บริการภาคพื้น จำกัด

พื้นฐาน เขต 3

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ

2.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) วัดความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการของท่าอากาศยานลำปาง ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษาค้นคว้าที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert Scale) วัดความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการของท่าอากาศยานลำปาง โดยให้เลือกคำตอบจากแบบสอบถามปลายปิด (Closed ended Questions) และให้กรอกข้อมูลในคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Questions) มีชุดคำถามแยกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยให้ผู้ตอบได้เลือกคำตอบที่เหมาะสมกับตัวเอง หรือให้กรอกข้อมูลในคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการบริการโดยรวม ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามใช้แบบประมาณค่า 5 ระดับ ของ Likert's Type Scale ให้ผู้ตอบประเมินตามความคิดเห็นของตนเอง ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน 4 หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนน 3 หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
คะแนน 1 หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากนั้นกำหนดเกณฑ์ในการแปลค่าของคะแนน ดังนี้

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย (x) ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

กำหนดเกณฑ์ในการแปลค่าของคะแนน ดังนี้

- 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
- 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
- 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย
- 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เป็นคำถามแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบกรอกข้อมูล แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะตามประสบการณ์ที่เคยได้รับการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง

2.1.2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ใช้ชุดคำถามที่ ผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์และบันทึกคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยตัวเอง การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ให้สัมภาษณ์ คือ ผู้โดยสารที่เป็นผู้บริหารระดับสูงจากภาค ส่วนราชการ และองค์กรภาคเอกชน โดยเป็นผู้มีความรู้และเป็นผู้มาใช้บริการของท่าอากาศยาน ลำปางเป็นประจำ โดยชุดคำถามเป็นประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ “การพัฒนาการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง” ทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) คือ แบบสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์ กำหนดคำถามไว้แล้ว

2.2 การสร้างเครื่องมือ

- 1) ศึกษาตำรา บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
- 2) จัดสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยพิจารณาถึงรายละเอียดให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ และลักษณะของการศึกษา
- 3) สร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างขึ้น แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา คำนวณว่าอิสระเพื่อ ตรวจสอบและให้คำแนะนำ แล้วปรับปรุงแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานลำปาง

1) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระและข้อมูลเชิงปริมาณเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในส่วนที่เป็นคำถามปลายปิดในการสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

2) เก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ จากผู้โดยสารที่เป็นผู้บริหารระดับสูงจากภาคส่วนราชการ จำนวน 5 คน และองค์กรภาคเอกชน จำนวน 5 คน โดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์และจดบันทึกคำตอบด้วยตนเอง

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายงานการศึกษา บทความทางวิชาการ และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1) ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาได้จำนวนทั้งสิ้น 363 ฉบับ
 2) นำแบบสอบถามมาจัดระเบียบข้อมูล ลงรหัส
 3) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) เป็นรายชื่อ รายด้าน และโดยรวมแล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

1) ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูล หากมีข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนให้ดำเนินการสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะครบถ้วนสมบูรณ์

2) เรียบเรียงและจำแนกข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

3) วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามประเด็นสำคัญต่าง ๆ ตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย โดยพรรณนาวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง” ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูล โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานลำปางทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการให้บริการโดยรวม โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จากผลการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง

นอกจากนั้น ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสัมภาษณ์เรื่อง “การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง” และได้นำเสนอข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปางในแต่ละด้านไว้ในข้อเสนอแนะจากแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จากผลการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	169	46.60
หญิง	194	53.40
รวม	363	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.40 รองมา เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.60

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุน้อยกว่า 21 ปี	26	7.20
อายุ 21 – 30 ปี	60	16.50
อายุ 31 – 40 ปี	95	26.20
อายุ 41 - 50 ปี	89	24.50
อายุมากกว่า 50 ปี	93	25.60
รวม	363	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.20 รองลงมามีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.60 อายุ 41 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.50 และอายุน้อยกว่า 21 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	6	1.70
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	0.80
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	11	3.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	63	17.40
ปริญญาตรี	168	46.20
ปริญญาโท	104	28.70
ปริญญาเอก	8	2.20
รวม	363	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 28.70 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 17.40 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 3.00 มีการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 2.20 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.70 และการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.80

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	154	42.40
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	66	18.20
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	92	25.30
นักเรียน/นักศึกษา	37	10.20
อื่น ๆ	14	3.90
รวม	363	100

จากตาราง 4.4 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมา มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท คิดเป็นร้อยละ 25.30 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 18.20 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.20 และอาชีพอื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.90

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	43	11.80
10,001 – 20,000 บาท	53	14.60
20,001 – 30,000 บาท	62	17.10
30,001 – 40,000 บาท	45	12.40
40,001 – 50,000 บาท	32	8.80
มากกว่า 50,000 บาท	128	35.30
รวม	363	100

จากตาราง 4.5 แสดงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.30 บาท รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.10 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.60 มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.40 มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.80 และมีรายได้ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในการให้บริการ
ด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การตรวจค้นผู้โดยสาร			
1. การบริการตรวจค้นผู้โดยสาร เพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตราย ก่อนขึ้นเครื่องบินมีขั้นตอนการให้ บริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.27	0.705	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2. การบริการตรวจค้นผู้โดยสาร เพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตราย ก่อนขึ้นเครื่องบินมีการอธิบายและแนะนำขั้น ตอนในการให้บริการ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.94	0.846	เห็นด้วย มาก
3. การบริการตรวจค้นผู้โดยสารมีการให้ บริการโดยเรียงลำดับ ก่อนหลัง เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.27	0.742	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4. การบริการตรวจค้นผู้โดยสารมีระยะเวลาการให้บริการที่ เหมาะสม	4.16	0.712	เห็นด้วย มาก
การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารถือติดตัว			
5. การบริการตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทาง ซึ่งผู้โดยสารถือติด ตัวเพื่อตรวจค้นหาอาวุธและวัตถุอันตรายมีความเข้มงวด มีการ ตรวจสอบกระเป๋าสัมภาระเดินทางที่ต้องสงสัยอย่างละเอียด	4.13	0.778	เห็นด้วย มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การบริการตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารฝากสายการบิน			
6. การบริการตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารฝากสายการบินเพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบิน มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และเชื่อถือได้	4.07	0.742	เห็นด้วยมาก
การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร			
7. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารมีอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง	3.65	0.870	เห็นด้วยมาก
8. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร	3.71	0.821	เห็นด้วยมาก
9. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารมีความสอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.74	0.818	เห็นด้วยมาก
การรักษาความปลอดภัย			
10. การรักษาความปลอดภัยมีการควบคุมการเข้าออกภายในอาคารที่พักรักผู้โดยสารและพื้นที่หวงห้ามอย่างเหมาะสม	3.91	0.856	เห็นด้วยมาก
11. การรักษาความปลอดภัยมีการตรวจสอบบุคคลและวัตถุต้องสงสัยอย่างเหมาะสม	3.87	0.854	เห็นด้วยมาก
รวม	3.98	0.823	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปางด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (S.D. = 0.823) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการบริการตรวจค้นผู้โดยสาร เพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบินมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.705) รองลงมาคือการบริการตรวจค้นผู้โดยสารมีการให้บริการโดยเรียง ลำดับก่อนหลังเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.742)

ลำดับต่อมาเห็นว่าบริการตรวจค้นผู้โดยสารมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (S.D. = 0.712) ตามลำดับ รายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (S.D. = 0.870)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุอันตรายเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน สุภาพ อ่อนน้อม และมีธรรมาศยดี	4.10	0.808	เห็นด้วยมาก
2. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน สุภาพ อ่อนน้อม และมีธรรมาศยดี	4.06	0.703	เห็นด้วยมาก
3. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน สุภาพ อ่อนน้อม และมีธรรมาศยดี	3.95	0.749	เห็นด้วยมาก
4. เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุอันตรายมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และช่วยแก้ปัญหาได้	3.88	0.823	เห็นด้วยมาก
5. เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุอันตรายให้บริการต่อผู้รับ บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.03	0.814	เห็นด้วยมาก
6. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.99	.0769	เห็นด้วยมาก
รวม	4.00	0.781	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นถึงผลการ วิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปางด้านเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D. = 0.781) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุอันตรายเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน สุภาพ อ่อนน้อม และมีธรรมาศยดี มีความ

คิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (S.D. = 0.808) รองลงมาเห็นว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน สุภาพ อ่อนน้อม และมีธรรมาจริยดี มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (S.D. = 0.703) ลำดับต่อมาเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุอันตรายให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (S.D. = 0.814) ตามลำดับ รายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุอันตรายมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อธิบายและตอบ ข้อสงสัยได้ตรงประเด็นและช่วยแก้ปัญหาได้ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (S.D. = 0.823)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของท่าอากาศยานลำปาง มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.87	0.887	เห็นด้วยมาก
2. อาคารที่พักผู้โดยสารสามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารได้อย่างเพียงพอ	3.67	0.850	เห็นด้วยมาก
3. อาคารที่พักผู้โดยสารสะอาดเรียบร้อยบรรยากาศดี	3.72	0.892	เห็นด้วยมาก
4. แสงสว่างภายในอาคารที่พักผู้โดยสารมีความเพียงพอต่อการให้บริการผู้โดยสาร	3.82	0.837	เห็นด้วยมาก
5. อุณหภูมิภายในอาคารที่พักผู้โดยสารมีความเย็นเพียงพอต่อการให้บริการผู้โดยสาร	3.79	0.850	เห็นด้วยมาก
6. เครื่องมือในการตรวจค้นผู้โดยสารมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.83	0.732	เห็นด้วยมาก
7. การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการภายในอาคารที่พักผู้โดยสารมีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	3.80	0.769	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
8. ป้ายบอกทิศทาง ข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.69	0.823	เห็นด้วย มาก
9. สายพานลำเลียงสัมภาระ/กระเป๋าเดินทางเพียงพอต่อความต้องการ ของผู้โดยสาร	3.83	0.787	เห็นด้วย มาก
10. เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารเพียงพอต่อความต้องการของ ผู้โดยสาร	3.82	0.768	เห็นด้วย มาก
11. รถเข็นสัมภาระมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร	3.80	0.760	เห็นด้วย มาก
12. ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้บริการ	3.53	0.871	เห็นด้วย มาก
13. ห้องน้ำที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	3.54	0.914	เห็นด้วย มาก
14. อุปกรณ์ภายในห้องน้ำใช้งานได้ดี	3.46	0.926	เห็นด้วย มาก
15. โทรศัพท์สาธารณะมีความเพียงพอต่อการใช้บริการ	3.56	0.782	เห็นด้วย มาก
16. จุดบริการโทรศัพท์สาธารณะตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถใช้ บริการได้สะดวก	3.58	0.798	เห็นด้วย มาก
17. ที่นั่งพักผู้โดยสารที่ทำอากาศยานจัดไว้ให้บริการเพียงพอกับ จำนวนผู้โดยสาร	3.75	0.775	เห็นด้วย มาก
18. ที่นั่งพักผู้โดยสารที่ทำอากาศยานจัดไว้สะอาดเรียบร้อย	3.87	0.755	เห็นด้วย มาก
19. บริเวณของลานจอดรถยนต์เพียงพอต่อการใช้บริการ	2.78	1.081	เห็นด้วย ปานกลาง
20. บริเวณของลานจอดรถยนต์มีความสะอาดและปลอดภัย	2.86	1.070	เห็นด้วย ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
21. ร้านค้าภายในอาคารที่พักผู้โดยสารเพียงพอและสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการ	3.16	0.921	เห็นด้วยปานกลาง
22. ร้านค้าที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	3.40	0.810	เห็นด้วยปานกลาง
23. ราคาสินค้าที่จำหน่ายในร้านค้าเหมาะสมกับคุณภาพและบริการ	3.42	0.780	เห็นด้วยมาก
24. มีรถแท็กซี่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	2.98	0.952	เห็นด้วยปานกลาง
25. ราคาค่าโดยสารของรถแท็กซี่มีความเหมาะสมกับคุณภาพและบริการ	3.01	0.881	เห็นด้วยปานกลาง
26. มีรถสองแถวให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	3.04	0.919	เห็นด้วยปานกลาง
27. ราคาค่าโดยสารของรถสองแถวมีความเหมาะสมกับคุณภาพและบริการ	3.03	0.876	เห็นด้วยปานกลาง
28. สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร ทันสมัยและเพียงพอ	3.29	0.872	เห็นด้วยปานกลาง
29. สื่อประชาสัมพันธ์ เป็นประโยชน์ให้แก่ผู้โดยสาร	3.42	0.880	เห็นด้วยมาก
รวม	3.49	0.921	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 (S.D. = 0.921) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าที่พักผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานลำปางจัดไว้สะอาดเรียบร้อย เรียบร้อย มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (S.D. = 0.755) รองลงมาเห็นว่า สถานที่ตั้งของ

ท่าอากาศยานลำปางมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (S.D. = 0.887) ลำดับต่อมา เห็นว่าเครื่องมือในการตรวจค้นผู้โดยสาร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 (S.D. = 0.732) ลำดับต่อมา เห็นว่าสายพานลำเลียงสัมภาระ/กระเป๋าเดินทางเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 (S.D. = 0.787) และเห็นว่าแสงสว่างภายในอาคารที่พักผู้โดยสารมีความเพียงพอต่อการให้บริการผู้โดยสาร มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 (S.D. = 0.837) ตามลำดับ รายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริเวณของลานจอดรถยนต์เพียงพอต่อการให้บริการ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 (S.D. = 1.081) โดยมีข้อสังเกตว่า ข้อ 19. บริเวณของลานจอดรถยนต์เพียงพอต่อการให้บริการ และ ข้อ 20. บริเวณของลานจอดรถยนต์มีความสะอาดและปลอดภัย มีค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มากกว่า 1 แสดงว่าความคิดเห็นมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในการให้บริการ
ด้านผลการให้บริการโดยรวม

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.75	0.765	เห็นด้วยมาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า	3.68	0.773	เห็นด้วยมาก
3. ได้รับบริการทันตามความต้องการ	3.77	0.755	เห็นด้วยมาก
4. มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง	3.80	0.744	เห็นด้วยมาก
รวม	3.75	0.759	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปางด้านผลการให้บริการโดยรวม โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความ

คิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (S.D. = 0.759) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 (S.D. = 0.744) รองลงมาเห็นว่า ได้รับบริการทันตามความต้องการ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 (S.D. = 0.755) ลำดับต่อมาเห็นว่าได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (S.D. = 0.765) ตามลำดับ รายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ได้รับบริการที่คุ้มค่า มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 (S.D. = 0.773) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ
ผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปางโดยภาพรวม

การให้บริการผู้โดยสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.98	0.823	เห็นด้วยมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่	4.00	0.781	เห็นด้วยมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.49	0.921	เห็นด้วยมาก
4. ด้านผลการให้บริการโดยรวม	3.75	0.759	เห็นด้วยมาก
รวม	3.68	0.901	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.10 สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารลำปางทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการโดยรวม ของท่าอากาศยานลำปาง มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 (S.D. = 0.901) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมากทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D. = 0.781) ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (S.D. = 0.823) ด้านผลการให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (S.D. = 0.759) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 (S.D. = 0.921)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสาร ของท่าอากาศยานลำปางจากแบบสอบถามปลายเปิด และแบบสัมภาษณ์

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง ผู้ศึกษาได้ ทำการศึกษาข้อมูลและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของ ท่าอากาศยานลำปาง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ปลายเปิด จำนวน 117 คน ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด และรวบรวม ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารที่เป็นผู้บริหารระดับสูง จากภาคส่วนราชการ จำนวน 5 คน และ จากองค์กรภาคเอกชน จำนวน 5 คน เพื่อศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม และได้รับข้อเสนอแนะที่เป็น ประโยชน์ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด

3.1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

การตรวจค้นผู้โดยสาร

- 1) การตรวจค้นควรมีความละเอียด รัดกุม มากขึ้น เพื่อความปลอดภัย ของผู้โดยสาร
- 2) ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการอย่างชัดเจน
- 3) ควรมีการแจ้งขั้นตอนที่ชัดเจนในการตรวจค้นแก่ผู้โดยสารก่อนเข้ารับ บริการ
- 4) การตรวจค้นควรปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้โดยสารทุกคน
- 5) การตรวจค้นผู้โดยสารควรให้เจ้าหน้าที่ผู้หญิงตรวจค้นผู้โดยสารหญิง และเจ้าหน้าที่ผู้ชายตรวจค้นผู้โดยสารชาย

การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารถือติดตัว

- 1) ควรมีการแจ้งวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจนแก่ผู้โดยสาร ในกรณีที่ตรวจพบวัตถุ หรือสิ่งของที่ไม่สามารถถือติดตัวขึ้นไปบนอากาศยานได้
- 2) การตรวจค้นควรปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น การตรวจคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก ควรกำหนดให้ชัดเจนว่าจะต้องนำออกมาจากกระเป๋าก่อนการตรวจค้นหรือไม่

การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร

- 1) การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร ที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้ การมาใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

2) ควรมีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ให้มากยิ่งขึ้น เช่น การติดประกาศ ประกาศ เอกสาร แผ่นพับ เว็บไซต์ รูปภาพ หรือจอแสดง ข่าวสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้โดยสาร เป็นต้น

การรักษาความปลอดภัย

- 1) การรักษาความปลอดภัยอาคาร สถานที่ ควรมีความเข้มงวด รัดกุม มากกว่านี้
- 2) การเข้าพื้นที่หวงห้ามควรมีการแจ้งวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- 3) ควรมีการตรวจค้นผู้ที่เข้าไปใช้บริการภายในอาคารที่พักผู้โดยสาร ตั้งแต่ประตูทางเข้าอาคารทุกคน

3.1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่

- 1) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถบริการผู้โดยสารได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการให้บริการ การมี service mind มีความเข้าใจและเต็มใจในการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร ซึ่งจะช่วยให้สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารได้มากยิ่งขึ้นและช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร
- 3) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ควรเป็นยูนิฟอร์มเดียวกันเพื่อความเป็นระเบียบและผู้โดยสารสามารถสังเกตเพื่อการขอคำแนะนำ หรือความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ได้ง่าย
- 4) เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากยิ่งขึ้น
- 5) การประกาศของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ควรประกาศด้วยน้ำเสียงที่มีความชัดเจน ชัดถ้อย ชัดคำ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น

3.1.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรมีการปรับปรุงพื้นที่บริเวณลานจอดรถยนต์ให้มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อยและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรเพิ่มเก้าอี้ที่นั่งพักให้บริการแก่ผู้โดยสารให้มากยิ่งขึ้นในบางจุด เช่น ด้านหน้าอาคารที่พักผู้โดยสาร ห้องพักผู้โดยสารรวม เป็นต้น
- 3) ควรมีป้ายบอกทิศทาง จุดรับบริการต่างๆ ให้มีจำนวนและความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกในการใช้บริการ

4) ควรมีร้านจำหน่ายสินค้าให้บริการผู้โดยสารมากขึ้น หลากหลายกว่านี้ เนื่องจากปัจจุบันมีร้านจำหน่ายสินค้าเพียงร้านเดียวที่เปิดให้บริการ

5) ควรมีการปรับปรุงซ่อมบำรุงห้องน้ำให้พร้อมใช้งานมากกว่านี้

6) รถแท็กซี่หรือรถสองแถวรับจ้างควรมีตารางแสดงราคาค่าบริการที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

7) ควรจัดให้มีตู้กดเงินสดอัตโนมัติไว้คอยให้บริการแก่ผู้โดยสารภายในอาคารที่พักผู้โดยสาร

8) ควรมีบริการรับฝากรถจอดค้างคืน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร

9) ควรมีบริการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ ให้บริการแก่ผู้โดยสาร

3.1.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ควรมีการปรับปรุง ภูมิทัศน์ และสภาพแวดล้อมโดยรอบของท่าอากาศยานลำปางให้มีความสวยงามมากยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มไม้ดอกไม้ประดับ ตามจุดต่างๆ ภายในอาคารที่พักผู้โดยสาร เพื่อช่วยสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ

2) การจัดให้มีมุมถ่ายรูปลให้บริการแก่ผู้โดยสารระหว่างรอเที่ยวบิน

3) ควรมีการเพิ่มสายการบินที่มาให้บริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้โดยสารมีทางเลือกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

4) ควรจัดให้มีบริการแนะนำข้อมูลต่างๆ ของจังหวัดลำปางบริการแก่ผู้โดยสาร เช่น สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร เป็นต้น

5) ควรจัดให้มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนแก่ผู้โดยสาร เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น เว็บไซต์ หรือโทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น

3.2 ข้อเสนอแนะจากแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

3.2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

การตรวจค้นผู้โดยสาร

1) ก่อนการตรวจค้นควรมีการชี้แจง และแจ้งขั้นตอนในการตรวจค้น หรือควรมีแผนภาพกระบวนการในการตรวจค้นที่เข้าใจง่าย เช่น การแจ้งผู้โดยสารเรื่องเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการตรวจค้น โดยมีป้ายอธิบายหรือภาพประกอบ เพื่อให้ผู้โดยสารมีความเข้าใจในเบื้องต้นถึงการปฏิบัติตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

2) ควรมีการตรวจค้นที่ละเอียด ไม่ว่าจะเป็นการตรวจเสื้อแจ็คเก็ตเสื้อคลุมต่างๆ หมวก ควรเข้มข้นและจริงจังกว่าที่ปฏิบัติอยู่ไม่ว่าจะเป็นผู้โดยสารคนไทยหรือผู้โดยสารต่างชาติก็ให้ถือปฏิบัติเช่นเดียวกันทุกคน

3) การตรวจค้นผู้โดยสารที่เป็นผู้หญิง ไม่ควรให้เจ้าหน้าที่ตรวจค้นผู้ชาย เป็นผู้ตรวจค้น ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้หญิงตรวจค้นผู้โดยสารหญิง และให้เจ้าหน้าที่ผู้ชายตรวจค้นผู้โดยสารชาย เพื่อความเหมาะสมและเป็นการให้เกียรติแก่ผู้โดยสาร

การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารถือติดตัว

1) ควรมีการชี้แจง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการและเกี่ยวกับสิ่งของต้องห้าม หรือข้อจำกัดเกี่ยวกับสัมภาระที่สามารถถือติดตัวขึ้นไปบนอากาศยาน ให้แก่ผู้โดยสาร โดยการอธิบายหรือภาพประกอบการให้บริการเพื่อให้เกิดความถูกต้องชัดเจน และสามารถช่วยลดข้อขัดแย้ง หรือข้อสงสัยให้แก่ผู้โดยสารได้

2) การตรวจค้นสัมภาระของผู้โดยสาร ในการวางสัมภาระที่เครื่อง X-Ray ควรใช้ความระมัดระวังในการตรวจค้นและการวางสิ่งของ เพื่อไม่ให้สัมภาระของผู้โดยสารได้รับความเสียหาย

3) หลังจากตรวจพบสิ่งของต้องห้ามที่ไม่ให้ถือติดตัวขึ้นไปบนอากาศยาน ควรมีการให้คำแนะนำสำหรับข้อปฏิบัติที่ถูกต้องและชัดเจนแก่ผู้โดยสาร

การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารฝากสายการบิน

1) ควรมีการจัดวางเครื่อง X-Ray สัมภาระตรงประตูทางเข้าอาคารที่พักผู้โดยสาร เพื่อให้สามารถทราบและแยกแยะประเภทของสัมภาระได้ว่าผู้โดยสารจะถือติดตัวหรือฝากไปกับสายการบิน เป็นการเพิ่มมาตรการความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

2) การติดสติ๊กเกอร์สัมภาระที่ผ่านการตรวจค้นแล้ว ควรติดที่ตัวชิปруд จุดที่เปิดกระเป๋าสัมภาระ หรือที่กุญแจล็อกทุกครั้งเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้โดยสารเปิดกระเป๋าแล้วนำสิ่งของที่ไมผ่านการตรวจค้นใส่ไปในกระเป๋าสัมภาระ

การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร

1) ควรเพิ่มความถี่ในการประกาศข้อมูล ข่าวสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับทราบอย่างทั่วถึง เช่น ประกาศข้อปฏิบัติเกี่ยวกับของเหลว เจล สเปรย์ ประกาศเวลาที่ขบวนเป็นต้น

2) ควรมีข้อมูลราคากลางของรถรับจ้าง ประชาสัมพันธ์ให้เห็นโดยชัดเจน และข้อมูลด้านการท่องเที่ยวควรมีภาษาอังกฤษเพื่อให้ชาวต่างชาติที่มาใช้บริการได้ทราบข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน

3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน สายการบิน ตาราง การบิน ราคาตั๋ว ลงเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือมีการติดประกาศเพื่อให้ผู้โดยสารเห็นได้ชัดเจน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันการรับทราบข้อมูล ข่าวสารยังไม่มี ความทั่วถึงเท่าที่ควร

การรักษาความปลอดภัย

- 1) ควรมีการเดินลาดตระเวนพื้นที่ดูแลความเรียบร้อย โดยเฉพาะเวลาที่ มีผู้มาใช้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้มาใช้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีจำนวนน้อย ไม่ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการ ทำให้ไม่มั่นใจในการรักษาความปลอดภัย
- 3) กระเป๋า สัมภาระที่ถูกวางทิ้งไว้ ควรมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ เพื่อความปลอดภัยของกระเป๋า สัมภาระและผู้โดยสาร
- 4) มาตรการในการรักษาความปลอดภัยควรมีความเข้มงวด และมีความต่อเนื่องสัมพันธ์กัน

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารด้วยความเต็มใจ และความเสมอภาคคืออยู่ แล้ว ควรเพิ่มการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การยิ้มแย้ม ความกระตือรือร้น และการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น
- 2) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ควรแต่งกายด้วยชุดที่ยูนิฟอร์มเพื่อความสะอาดแก่ผู้โดยสารในการสังเกตและสอบถามข้อมูลต่างๆ และทำให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น
- 3) ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้โดยสารเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานในการให้บริการของท่าอากาศยานลำปางได้
- 4) มีการฝึกอบรมให้ความรู้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย เพื่อสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกันกับสนามบินอื่น

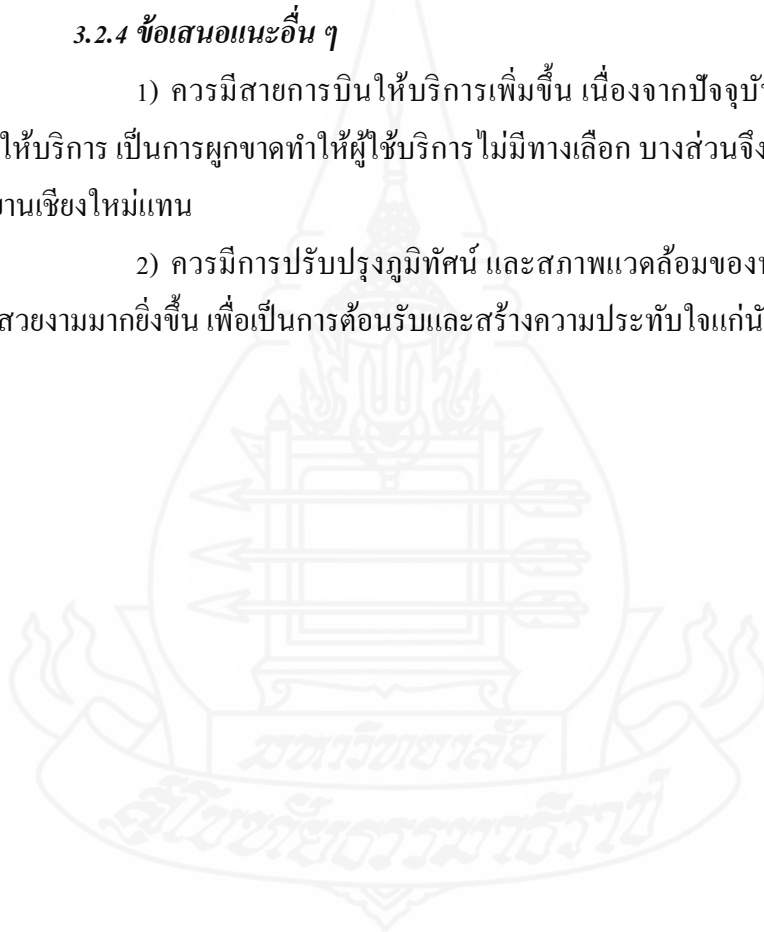
3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรมีร้านค้าเพิ่มมากขึ้น เช่น ร้านอาหาร ร้านขายหนังสือ ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารระหว่างรอเที่ยวบิน ให้มีทางเลือกที่หลากหลายมากขึ้น
- 2) ควรมีการเพิ่มพื้นที่ลานจอดรถยนต์เพื่อให้สามารถรองรับกับจำนวนผู้มาใช้บริการได้
- 3) การดูแลซ่อมแซมห้องน้ำ และสุขภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้พร้อมบริการแก่ผู้โดยสารอยู่เสมอ

- 4) ควรมีป้ายแนะนำ บอกทิศทางที่ชัดเจน และมีแผนผังแนะนำพื้นที่ต่าง ๆ ภายในอาคารที่พัสดุโดยสารว่าแต่ละจุดบริการอยู่บริเวณไหนของอาคารที่พัสดุโดยสารบ้าง
- 5) การจัดพื้นที่จุดให้บริการต่าง ๆ ควรติดตั้งเสากั้นเพื่อแบ่งพื้นที่ให้ชัดเจน
- 6) ยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่ผู้โดยสาร ได้แก่
 - (1) ตู้กดเงินสดอัตโนมัติ (ATM)
 - (2) บริการรับฝากรถ
 - (3) บริการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ
 - (4) มุมอ่านหนังสือและพักผ่อน

3.2.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 1) ควรมีสายการบินให้บริการเพิ่มขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีเพียงสายการบินเดียวที่เปิดให้บริการ เป็นการผูกขาดทำให้ผู้ใช้บริการไม่มีทางเลือก บางส่วนจึงเลือกไปใช้บริการที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่แทน
- 2) ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ และสภาพแวดล้อมของท่าอากาศยานลำปาง ให้มีความสวยงามมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการต้อนรับและสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว และผู้มาใช้บริการ



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง ซึ่งเป็น การวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การให้บริการ และเสนอแนวทางการพัฒนาการ ให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปางใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการให้บริการโดยรวม โดยมีข้อสรุปผล การศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อวิเคราะห์การให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง

1.1.2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยาน ลำปาง

1.2 วิธีการดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการของท่าอากาศ ยานลำปาง จำนวน 3,874 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในครั้งนี คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการของ ท่าอากาศยานลำปาง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งประชากรทั้งหมดมีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่ม จำนวน 363 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด และใช้แบบสัมภาษณ์ผู้โดยสารที่เป็นผู้บริหาร ระดับสูงจากภาคส่วนราชการ จำนวน 5 คน และจากองค์กรภาคเอกชน จำนวน 5 คน

1.2.3 การศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) คือ

ก. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Survey) โดยการศึกษาทฤษฎีและ แนวคิดในตำรา วารสาร ผลงานวิจัย ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดนำการวิจัย

ข. ศึกษาโดยวิจัยภาคสนาม (Field Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Qualitative Research) ที่ผู้วิจัยได้จากการทบทวนวรรณกรรม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะมาทำการวิเคราะห์ และเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานลำปาง

1.2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ใช้บริการของท่าอากาศยานลำปาง โดยให้เลือกคำตอบในแบบสอบถามปลายปิด (Closed – ended Questions) และให้กรอกข้อมูลในคำถามแบบปลายเปิด (Open - ended Questions) ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ มีชุดคำถามแยกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยให้ผู้ตอบได้เลือกคำตอบที่เหมาะสมกับตัวเอง หรือให้กรอกข้อมูลในคำถามแบบปลายเปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการบริการโดยรวม ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามใช้แบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เป็นคำถามแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบกรอกข้อมูลแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะตามประสบการณ์ที่เคยได้รับจากการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

2) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ใช้ชุดคำถามที่ผู้ศึกษาเป็นผู้สัมภาษณ์และบันทึกคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยตัวเอง การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ให้สัมภาษณ์ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการจากภาคส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชน โดยเป็นผู้มีความรู้และเป็นผู้มาใช้บริการของท่าอากาศยานลำปาง ซึ่งได้รับการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

1.2.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานลำปาง

(1) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น โดยอิสระและข้อมูลเชิงปริมาณเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในส่วนที่เป็นคำถามปลายปิด

ในการสอบ ถ้ามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

(2) เก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์จากผู้โดยสารที่เป็นผู้บริหาร

ระดับสูงจากภาคส่วนราชการ จำนวน 5 คน และจากองค์กรภาคเอกชน จำนวน 5 คน โดยผู้ศึกษา เป็นผู้สัมภาษณ์และจดบันทึกคำตอบด้วยตนเอง

2) ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ รายงานการศึกษา บทความทางวิชาการ และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

1.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

1) ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำมาวิเคราะห์ทาง สถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

(2) ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยาน ลำปาง วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

(3) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ ผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง โดยการวิเคราะห์เนื้อหาในภาพรวม (Content analysis) เพื่อตอบ คำถามในการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการคำนวณค่าทาง สถิติที่ ทำการศึกษา หลังจากนั้นจึงแปลผลข้อมูลที่ได้จากการคำนวณค่าทางสถิติ และเขียนบรรยาย พร้อมตารางประกอบตามความเหมาะสม

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หากมีข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ให้ดำเนินการสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะครบถ้วนสมบูรณ์

2) เรียบเรียงและจำแนกข้อมูลตามประเด็นของการสัมภาษณ์

3) วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ตามประเด็นของการวิจัย โดยพรรณนา วิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อแนะนำแนวทางการพัฒนาการบริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง

1.3 สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา จากข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการศึกษาจากการใช้แบบสอบถามกับผู้โดยสารที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานลำปาง ผู้ศึกษาได้นำผลการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานลำปาง จำนวน 363 คน พบว่า ด้านเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.4 ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.2 สำหรับด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.3 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท คิดเป็นร้อยละ 25.3 และด้านรายได้ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.1 และมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.6 มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.4 มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.8 และมีรายได้ ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.8

1.3.2 ข้อมูลการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปางในภาพรวมที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการโดยรวม ดังนี้

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่า มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (S.D. = 0.823) โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การบริการตรวจค้นผู้โดยสาร เพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบินมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.705) รองลงมา คือ การบริการตรวจค้นผู้โดยสารมีการให้บริการโดยเรียง ลำดับก่อนหลัง เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.742) ลำดับต่อมา คือ การบริการตรวจค้นผู้โดยสารมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (S.D. = 0.712) ตามลำดับรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (S.D. = 0.870) และผลการวิจัยที่ได้จากแบบสัมภาษณ์

พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า การให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง ด้านกระบวนการให้บริการดีอยู่แล้ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารได้

2) ด้านเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่า มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D. = 0.781) โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุอันตรายเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน สุภาพ อ่อนน้อม และมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (S.D. = 0.808) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน สุภาพ อ่อนน้อม และมีอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (S.D. = 0.703) ลำดับต่อมา คือ เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุอันตรายให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (S.D. = 0.814) ตามลำดับ รายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุอันตรายมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อธิบายและตอบ ข้อสงสัยได้ตรงประเด็นและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (S.D. = 0.823) และผลการวิจัยที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานลำปางปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ มีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีอัธยาศัยที่ดีเหมาะสมแก่การให้บริการผู้โดยสาร

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่า มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 (S.D. = 0.921) โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ที่พักผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานลำปางจัดไว้สะอาดเรียบร้อย เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (S.D. = 0.755) รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของท่าอากาศยานลำปางมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (S.D. = 0.887) ลำดับต่อมา คือ เครื่องมือในการตรวจค้นผู้โดยสารมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 (S.D. = 0.732) ลำดับต่อมา คือ สายพานลำเลียงสัมภาระ/กระเป๋าเดินทางเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 (S.D. = 0.787) และเห็นว่าแสงสว่างภายในอาคารที่พักผู้โดยสารมีความเพียงพอต่อการให้บริการผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 (S.D. = 0.837) ตามลำดับ รายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริเวณของลานจอดรถยนต์เพียงพอต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 (S.D. = 1.081) โดยมีข้อสังเกตว่า ข้อ 19. บริเวณของลานจอดรถยนต์เพียงพอต่อการใช้บริการ และ ข้อ 20. บริเวณของลานจอดรถยนต์มีความสะอาดและปลอดภัย มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มากกว่า 1 แสดงว่าความคิดเห็นมีลักษณะกระจาย และผลการวิจัยที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ท่าอากาศยานลำปางจัดไว้ให้บริการแก่ผู้โดยสารมีความเพียงพอและเหมาะสม ตามการให้บริการพื้นฐาน

4) ด้านผลการให้บริการโดยรวม ผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถามพบว่า มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (S.D. = 0.759) โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 (S.D. = 0.744) รองลงมา คือ ได้รับบริการทันตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 (S.D. = 0.755) ลำดับต่อมา คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (S.D. = 0.765) ตามลำดับ รายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ได้รับบริการที่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 (S.D. = 0.773) และผลการวิจัยที่ได้จากแบบสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้รับบริการที่คุ้มค่า ทันตามความต้องการ และมีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง

1.3.3 สรุปข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง มีดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาสามารถสรุปข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยาน ด้านกระบวนการให้บริการที่สำคัญได้แก่
 - การตรวจค้นผู้โดยสาร
 - ก. การตรวจค้นควรมีความละเอียด รัดกุม มากขึ้น เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร
 - ข. ควรมีการแจ้งขั้นตอนที่ชัดเจนในการตรวจค้นแก่ผู้โดยสารก่อนเข้ารับบริการ
 - ค. การตรวจค้นควรปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้โดยสารทุกคน
 - ง. การตรวจค้นผู้โดยสารควรให้เจ้าหน้าที่ผู้หญิงตรวจค้นผู้โดยสารหญิง และเจ้าหน้าที่ผู้ชายตรวจค้นผู้โดยสารชาย
 - การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารถือติดตัว
 - ก. ควรมีการแจ้งวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจนแก่ผู้โดยสาร ในกรณีที่ตรวจพบวัตถุหรือสิ่งของที่ไม่สามารถถือติดตัวขึ้นไปบนอากาศยานได้
 - ข. การตรวจค้นควรปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น การตรวจค้นคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ควรกำหนดให้ชัดเจนว่าจะต้องนำออกมาจากกระเป๋าก่อนการตรวจค้นหรือไม่

การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร

ก. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร ที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้การมาใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ข. ควรมีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ให้มากยิ่งขึ้น เช่น การตีพิมพ์ ประการ เอกสาร แผ่นพับ เว็บไซต์ รูปภาพ หรือจอแสดง ข่าวสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้โดยสาร เป็นต้น

การรักษาความปลอดภัย

ก. การรักษาความปลอดภัยอาคาร สถานที่ ควรมีความเข้มงวด รัดกุม มากกว่านี้

ข. การเข้าพื้นที่หวงห้ามควรมีการแจ้งวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

ค. ควรมีการตรวจค้นผู้ที่เข้าไปใช้บริการภายในอาคารที่พักผู้โดยสาร ตั้งแต่ประตูทางเข้าอาคารทุกคน

2) ด้านเจ้าหน้าที่ จากการศึกษาสามารถสรุปข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยาน ด้านเจ้าหน้าที่ที่สำคัญ ได้แก่

(1) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถบริการผู้โดยสารได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

(2) ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการให้บริการ การมี service mind มีความเข้าใจและเต็มใจในการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร ซึ่งจะช่วยให้สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารได้มากยิ่งขึ้นและช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

(3) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ควรเป็นยูนิฟอร์มเดียวกันเพื่อความเป็นระเบียบและผู้โดยสารสามารถสังเกตเพื่อการขอคำแนะนำ หรือความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ได้ง่าย

(4) เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากยิ่งขึ้น

(5) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรใช้น้ำเสียงที่มีความชัดเจน ชัดถ้อย ชัดคำ ในการประกาศ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาสามารถสรุปข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ได้แก่

- (1) ควรมีการปรับปรุงพื้นที่บริเวณลานจอดรถยนต์ ให้มีเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อยและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น
 - (2) ควรจัดเก้าอี้ที่นั่งพักให้บริการแก่ผู้โดยสารให้มีมากยิ่งขึ้นในบางจุด เช่น ด้าน หน้าอาคารที่พักผู้โดยสาร ห้องพักผู้โดยสารรวม เป็นต้น
 - (3) ควรจัดทำป้ายบอกทิศทาง จุดรับบริการต่างๆ ให้มีจำนวนและความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกในการใช้บริการ
 - (4) ควรมีร้านจำหน่ายสินค้าให้บริการผู้โดยสารมากขึ้น หลากหลายน่าสนใจ เนื่องจากปัจจุบันมีร้านค้าเพียงร้านเดียวที่เปิดให้บริการ
 - (5) ควรมีการปรับปรุงซ่อมบำรุงห้องน้ำให้พร้อมใช้งาน เพื่อรองรับการให้บริการผู้โดยสารอย่างเพียงพอ
 - (6) มีตารางแสดงราคาค่าบริการของรถแท็กซี่หรือรถสองแถวรับจ้างที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
 - (7) ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ได้แก่
 - ก. ตู้กดเงินสดอัตโนมัติ (ATM)
 - ข. บริการรับฝากรถ
 - ค. บริการรับฝากกระเป๋า สัมภาระ
 - ง. มุมอ่านหนังสือและพักผ่อน
- 4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
- (1) ควรมีการปรับปรุง ภูมิทัศน์ และสภาพแวดล้อมโดยรอบของท่าอากาศยานลำปาง ให้มีความสวยงามมากยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มไม้ดอกไม้ประดับ ตามจุดต่างๆ ภายในอาคารที่พักผู้โดยสาร เพื่อช่วยสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ
 - (2) ควรจัดให้มีมุมถ่ายรูปให้บริการแก่ผู้โดยสารระหว่างรอเที่ยวบิน
 - (3) ควรมีการเพิ่มสายการบินที่มาให้บริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้โดยสารมีทางเลือกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น
 - (4) ควรมีบริการให้คำแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ของจังหวัดลำปางบริการแก่ผู้โดยสาร เช่น สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร การเดินทาง เป็นต้น
 - (5) ควรจัดให้มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนแก่ผู้โดยสาร เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น เว็บไซต์ หรือโทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น

2. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง” มีประเด็นที่ผู้ศึกษาขออภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาการให้บริการผู้โดยสารและแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เกี่ยวกับด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการในการตรวจค้นผู้โดยสาร การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารถือติดตัว การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารฝากสายการบิน การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และการรักษาความปลอดภัย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีการอธิบายแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อนหลังอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยที่มีความน่าเชื่อถือและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้โดยสารได้ ที่ผลเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าท่าอากาศยานลำปาง เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะเพื่อประชาชนโดยตรงในการบริการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยแก่อากาศยาน ผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ กรมการขนส่งทางอากาศ (2546 : 26) ที่กล่าวไว้ว่า ภารกิจหลักของท่าอากาศยานมีหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่อากาศยาน ผู้โดยสาร และบุคคลอื่นที่ใช้บริการ รวมทั้งการขนส่งสินค้า สัมภาระ ไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ และควบคุมกิจการขนส่งทางอากาศในเขตรับผิดชอบ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ ตลอดจนความตกลงและอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

2. ด้านเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาการให้บริการผู้โดยสาร และแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ใจการปฏิบัติงาน สุภาพ อ่อนน้อม และมีอัธยาศัยดี มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และช่วยแก้ปัญหาได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณฯ ภักดีวิสุทธิพร (2547) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการประเมินพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลิกลักษณะ คือ เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาที่สุภาพ และ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 44 -57) ที่เห็นว่า หลักการสำคัญใน

การให้บริการเพื่อที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า หรือผู้ที่มาใช้บริการ คือ การเข้าใจความต้องการของลูกค้า การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี ความมีมารยาท การแสดงออกที่ไม่ควรทำการมีความรับผิดชอบ ความสามารถรอบรู้ การมีความน่าเชื่อถือ ความน่าไว้วางใจ และการมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

3. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

จากการศึกษาการให้บริการผู้โดยสาร และแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก พบว่า มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเห็นว่า สถานที่ตั้งของท่าอากาศยานลำปางมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ อุปกรณ์สิ่งแวดล้อมสะดวก ส่วนใหญ่มีความพร้อมในการใช้งาน และสามารถใช้งานได้ดี ที่นั่งพักส่วนใหญ่มีความสะอาดเรียบร้อย พื้นที่ภายในอาคารที่พักผู้โดยสารมีความสะอาดเรียบร้อย ห้องน้ำมีให้บริการอย่างเพียงพอ อุณหภูมิและแสงสว่างภายในอาคารที่พักผู้โดยสารมีความเหมาะสม ป้ายบอกทิศทางมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ที่ผลเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าการดำเนินงานของท่าอากาศยานลำปาง มีภารกิจสำคัญ คือ การบริการอำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยต่ออากาศยาน ต่อผู้ให้บริการของท่าอากาศยานเอง ซึ่งสอดคล้องกับ กรมการขนส่งทางอากาศ (2546 : 26) ที่กล่าวไว้ว่า งานด้านการบริการจัดเป็นภารกิจหลักและมีความสำคัญเป็นอันดับแรกของท่าอากาศยาน โดยกรมการขนส่งทางอากาศ ได้ดำเนินการก่อสร้างอาคาร บำรุงรักษา และปรับปรุงท่าอากาศยานในความรับผิดชอบ และดำเนินการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องอำนวยความสะดวก และเครื่องมือรักษาความปลอดภัย อุปกรณ์ระบบไฟฟ้า และมีความเห็นบางส่วนต้องการให้ท่าอากาศยาน มีการปรับปรุงพื้นที่บริเวณของลานจอดรถยนต์ให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีความสะอาดและความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ที่ผลเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ท่าอากาศยานลำปางกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการก่อสร้างอาคารที่พักผู้โดยสารหลังใหม่ ทำให้ผู้มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกตามที่ต้องการหากการก่อสร้างแล้วเสร็จ ก็จะมีการจัดสรรพื้นที่ลานจอดรถยนต์ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้

4. ด้านผลการให้บริการโดยรวม

จากการศึกษาการให้บริการผู้โดยสาร และแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง ด้านผลการให้บริการโดยรวม พบว่า มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเห็นว่า บริการที่ได้รับตรงความต้องการ มีความคุ้มค่า ได้รับบริการทันตามความต้องการ ทำให้มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของ

ท่าอากาศยานลำปาง ที่ผลเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้โดยสารที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานลำปางส่วนใหญ่ เป็นผู้โดยสารที่มาใช้บริการเป็นประจำ ทำให้มีความคุ้นเคย และพอใจกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจากการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง” ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานลำปางในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อท่าอากาศยานลำปาง โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1.1 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้โดยสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักการและแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารที่เป็นไปในแนวทาง และมีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลให้การให้บริการแก่ผู้โดยสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.1.2 ผู้บริหารของหน่วยงาน ควรให้ความสำคัญในด้านการให้บริการต่อผู้โดยสาร และให้การสนับสนุนช่วยจัดสรรปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.1.3 ท่าอากาศยานลำปางควรเปิดโอกาสให้ผู้โดยสารแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของท่าอากาศยานลำปางอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการของท่าอากาศยานลำปางต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานลำปาง เพื่อให้ทราบถึงจุดเด่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่พึงรักษาไว้ และจุดด้อย เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2.2 ผู้ทำวิจัยต่อไปควรศึกษากระบวนการให้บริการ เพื่อทำการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหาในอนาคต

3.2.3 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางอากาศ (2546) 40 ปีกรมการขนส่งทางอากาศ กรุงเทพมหานคร
- กรมการบินพลเรือน (2556) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน ประจำปีงบประมาณ
2556 (มิถุนายน – สิงหาคม 2556) กรุงเทพมหานคร
- กุลชน ชนาพงศธร (2538) การบริการให้เป็นเลิศ กรุงเทพมหานคร : เอช – เอนการพิมพ์
_____ . (2538) ประโยชน์และการบริการ การบริหารบุคคล นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- กัลยา วานิชบัญญัติ (2541) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows กรุงเทพมหานคร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เกศศิณี กลั่นบุศย์ (2540) ความหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาล
ในเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์, ชินรัตน์ สมสืบ และพลศิริ วัจนะภูมิ (2540) จิตวิทยาการบริการ
พิมพ์ครั้งที่ 4 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์ (2551) การบริหารสารสนเทศผ่านโฆษณาโทรทัศน์ กรุงเทพมหานคร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ัชชวาล ทัดศิวิชัย (2552) คุณภาพการให้บริการ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหาร
ภาครัฐไทย วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) การตลาดบริการ กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ปทุมวัลย์ เตโช (2554) ปัญหาและแนวทางการแก้ไขการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล
ตำบลเวียงยอง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ปริทรรศ ศิลปะกิจ (2538) พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรีอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พิทยา สุราษฎร์ (2552) คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากร
พื้นที่อุบลราชธานี วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

- พิมพ์ลภัส เกี้ยวเพ็ง (2554) แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดนครสวรรค์ รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พิทักษ์ ตรุษนิม (2538) ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา
ภาคนิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์
- มณีวรรณ ต้นไทย (2533) พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครอง)
กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน (2556) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เล่มที่ 130
ตอนพิเศษ 71ง หน้า 653
- รังรักษ์ งามศิริ (2550) การวิจัยและพัฒนาคุณภาพบริการรับชำระเงินของ บริษัท กสท
โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษาสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร
หมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภาจังหวัดสุราษฎร์ธานี วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2539) คุณภาพในงานบริการ กรุงเทพมหานคร : ประชาชน
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการ
อำเภอตามหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการ
สำนักงานศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7 วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศรีสกุล มีสวัสดิ์ (2551) แนวทางการพัฒนากิจกรรมการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลไพศาลี
รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- สมชาย พิพิธวัฒน์ (2548) พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 พิมพ์ครั้งที่ 4
กรุงเทพมหานคร กรมการขนส่งทางอากาศ
- สมชาติ กิจยรรยง (2536) สร้างบริการสร้างความประทับใจ กรุงเทพมหานคร : ชีเอ็ด ยูเคชั่น
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เคล็ดลับการตลาดบริการ กรุงเทพมหานคร : พีซี พรินท์เทค
- สมเกียรติ นัยวิกุล (2550) ความพึงพอใจของผู้ใช้ท่าอากาศยานสนามบินนานาชาติอุบลราชธานี
ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

สมใจ โทตระการศรี (2550) *คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการ*

จังหวัดนารอง วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 สมิติ สัจฉกร (2542) *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน*
 สิทธิพร มูลศรี (2553) *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่างเทศบาลเมือง*
 หนองบัวลำภู รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อภิรมย์ บำเพ็ญบุญ (2552) *แนวทางการพัฒนาการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ*
สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

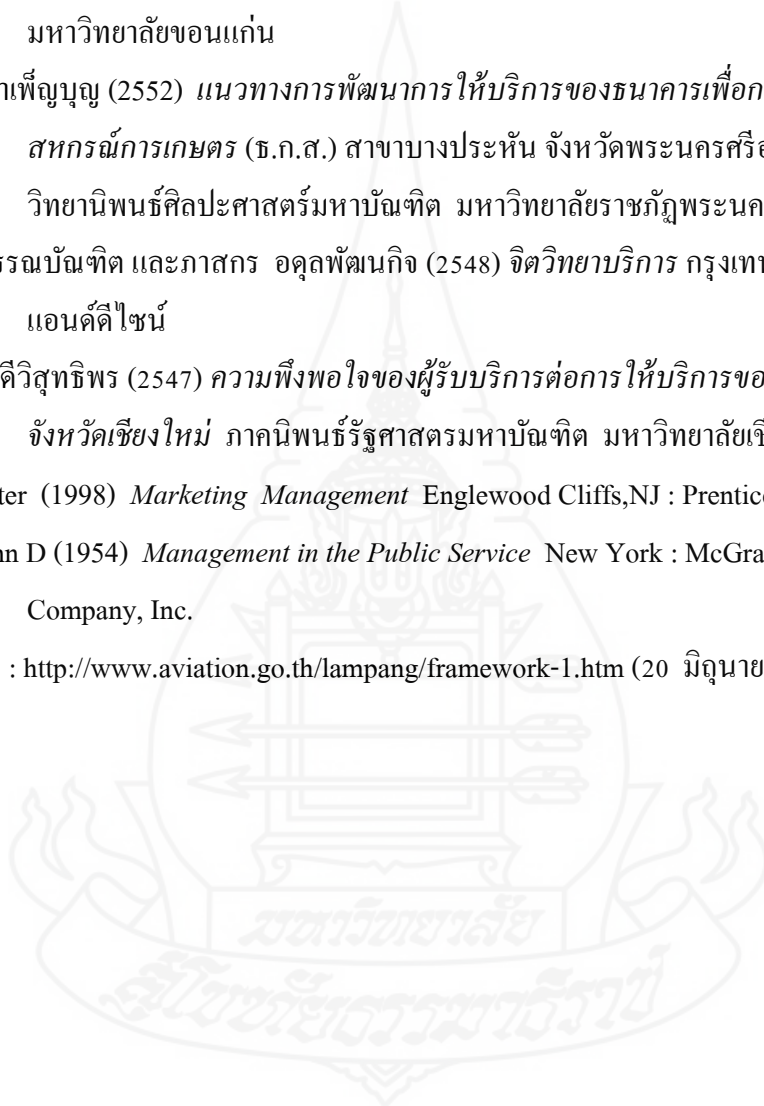
อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อกุลพัฒน์กิจ (2548) *จิตวิทยายบริการ กรุงเทพมหานคร เพรส*
แอนด์ดีไซน์

อรนุช ภัคดีวิสุทธิพร (2547) *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการ*
จังหวัดเชียงใหม่ ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Kotler, Peter (1998) *Marketing Management* Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall

Millet, John D (1954) *Management in the Public Service* New York : McGraw – Hill Book
 Company, Inc.

สืบค้นจาก : <http://www.aviation.go.th/lampang/framework-1.htm> (20 มิถุนายน 2557)





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการศึกษาวิจัย



แบบสอบถามการศึกษาวิจัย

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งหลักสูตรการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ด้วยประสิทธิภาพ ความรู้ และความเข้าใจของท่าน โดยข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปางต่อไป

2. แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง ในแต่ละด้านจะมีคำถามย่อย ๆ ให้ท่านพิจารณาจากข้อความในแต่ละข้อเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เห็นด้วยมาก หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก

เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ไม่เห็นด้วย หมายถึง มีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง มีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง

3. ในการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านได้ตอบคำถามตามความเป็นจริงทุกข้อและทุกส่วน เพื่อความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวมนันยา สุวรรณพุ่ม

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ

วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อที่ตรงตามข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
2. อายุ	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 21 ปี	<input type="checkbox"/> 21 – 30 ปี
	<input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี	<input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี
	<input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี	
3. ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	
	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น	
	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	
	<input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	
	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	
	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	
	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	
	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
4. อาชีพ	<input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
	<input type="checkbox"/> พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	<input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....	
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท
	<input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท
	<input type="checkbox"/> 40,001 – 50,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	การให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
	ด้านกระบวนการให้บริการ					
1	การตรวจค้นผู้โดยสาร การบริการตรวจค้นผู้โดยสาร เพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตราย ก่อนขึ้นเครื่องบิน มีขั้นตอน การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว					
2	การบริการตรวจค้นผู้โดยสาร เพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตราย ก่อนขึ้นเครื่องบินมีการอธิบายและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
3	การบริการตรวจค้นผู้โดยสารมีการให้บริการ โดยเรียงลำดับ ก่อนหลัง เสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4	การบริการตรวจค้นผู้โดยสารมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					

ข้อ	การให้บริการผู้โดยสารของ ท่าอากาศยานลำปาง	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5	การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสาร ถือติดตัว การบริการตรวจค้นกระเป๋า สัมภาระเดินทางซึ่งผู้โดยสาร ถือติดตัวเพื่อตรวจค้นหาอาวุธและ วัตถุอันตรายมีความเข้มงวด มีการตรวจ สอบกระเป๋าสัมภาระ เดินทางที่ต้องสงสัย อย่างละเอียด					
6	การบริการตรวจค้นสัมภาระ ซึ่งผู้โดยสารฝากสายการบิน การบริการตรวจค้นสัมภาระ ซึ่งผู้โดยสารฝากสายการบินเพื่อ ตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตราย ก่อนขึ้นเครื่องบิน มีขั้นตอน การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และเชื่อถือได้					
7	การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร มีอย่างเพียงพอและ ต่อเนื่อง					
8	การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสารมีความถูกต้อง ชัดเจน และ เข้าใจง่าย					

ข้อ	การให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9	การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารมีความสอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน					
10	การรักษาความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัยมีการควบคุมการเข้าออกภายในอาคารที่พักผู้โดยสารและพื้นที่หวงห้ามอย่างเหมาะสม					
11	การรักษาความปลอดภัยมีการตรวจสอบบุคคลและวัตถุต้องสงสัยอย่างเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่						
12	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบอาวุธและวัตถุอันตรายเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน สุภาพ อ่อนน้อม และมีอัธยาศัยดี					
13	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน สุภาพ อ่อนน้อม และมีอัธยาศัยดี					
14	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน สุภาพ อ่อนน้อม และมีอัธยาศัยดี					

ข้อ	การให้บริการผู้โดยสารของ ท่าอากาศยานลำปาง	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
15	เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุ อันตรายมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ อธิบายและตอบข้อ สงสัยได้ตรงประเด็น และช่วย แก้ปัญหาได้					
16	เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุ อันตรายให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ					
17	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความ เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18	สถานที่ตั้งของท่าอากาศยานลำปาง มีความสะดวกในการเดินทางมารับ บริการ					
19	อาคารที่พักผู้โดยสารสามารถ รองรับจำนวนผู้โดยสารได้อย่าง เพียงพอ					
20	อาคารที่พักผู้โดยสารสะอาด เรียบร้อย บรรยากาศดี					
21	แสงสว่างภายในอาคารที่พัก ผู้โดยสารมีความเพียงพอต่อการ ให้บริการผู้โดยสาร					

ข้อ	การให้บริการผู้โดยสารของ ท่าอากาศยานลำปาง	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
22	อุณหภูมิภายในอาคารที่พัก ผู้โดยสารมีความเย็นเพียงพอ ต่อการให้บริการผู้โดยสาร					
23	เครื่องมือในการตรวจค้นผู้โดยสาร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
24	การจัดสถานที่และการจัดวาง อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ ให้บริการภายในอาคารที่พัก ผู้โดยสาร มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
25	ป้ายบอกทิศทาง ข้อความบอกจุด บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
26	สายพานลำเลียงสัมภาระ/กระเป๋า เดินทางเพียงพอต่อความต้องการ ของผู้โดยสาร					
27	เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร เพียงพอต่อความต้องการ ของผู้โดยสาร					
28	รถเข็นสัมภาระมีจำนวนเพียงพอต่อ ความต้องการของผู้โดยสาร					
29	ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอต่อการ ใช้บริการ					
30	ห้องน้ำที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย					
31	อุปกรณ์ภายในห้องน้ำใช้งานได้ดี					

ข้อ	การให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
32	โทรศัพท์สาธารณะมีความเพียงพอต่อการใช้บริการ					
33	จุดบริการโทรศัพท์สาธารณะตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถใช้บริการได้สะดวก					
34	ที่นั่งพักผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานจัดไว้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
35	ที่นั่งพักผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานจัดไว้สะอาดเรียบร้อย					
36	บริเวณของลานจอดรถยนต์เพียงพอต่อการใช้บริการ					
37	บริเวณของลานจอดรถยนต์มีความสะอาดและปลอดภัย					
38	ร้านค้าภายในอาคารที่พักผู้โดยสารเพียงพอและสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการ					
39	ร้านค้าที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					
40	ราคาสินค้าที่จำหน่ายในร้านค้าเหมาะสมกับคุณภาพและบริการ					
41	มีรถแท็กซี่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ					

ข้อ	การให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
42	ราคาค่าโดยสารของรถแท็กซี่มีความเหมาะสมกับคุณภาพและบริการ					
43	มีรถสองแถวให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
44	ราคาค่าโดยสารของรถสองแถวมีความเหมาะสมกับคุณภาพและบริการ					
45	สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับวารสารทันสมัยและเพียงพอ					
46	สื่อประชาสัมพันธ์ เป็นประโยชน์ให้แก่ผู้โดยสาร					
	ด้านผลการให้บริการโดยรวม					
47	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
48	ได้รับบริการที่คุ้มค่า					
49	ได้รับบริการทันตามความต้องการ					
50	มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของท่าอากาศยานลำปาง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง
คำชี้แจง ให้ท่านเขียนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในแต่ละด้าน ตามความคิดเห็นของท่าน
 โดยอิสระ

1. ด้านกระบวนการให้บริการ

1.1 การตรวจค้นผู้โดยสาร.....

1.2 การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารถือติดตัว.....

1.3 การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารฝากสายการบิน.....

1.4 การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร.....

1.5 การรักษาความปลอดภัย.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

.....

“ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไว้ ณ โอกาสนี้”



ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาวิจัย



แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาวิจัย

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งหลักสูตรการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดมหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยา การจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปางต่อไป

2. แบบสัมภาษณ์นี้มี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยาน

ลำปาง

3. ในการตอบแบบสัมภาษณ์ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสัมภาษณ์ที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสัมภาษณ์

นางสาวมณีนยา สุวรรณพุ่ม

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ

วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา.....
4. ตำแหน่งปัจจุบัน.....
5. สถานที่ทำงาน.....
6. ท่านเคยใช้บริการของท่าอากาศยานลำปางมาแล้วกี่ครั้ง
 - ไม่เกิน 10 ครั้ง
 - มากกว่า 10 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในแต่ละด้าน ตามความคิดเห็นของท่านโดยอิสระ

1. ด้านกระบวนการให้บริการ

1.1 การตรวจค้นผู้โดยสาร.....

.....

.....

.....

1.2 การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารถือติดตัว.....

.....

.....

.....

1.3 การตรวจค้นสัมภาระซึ่งผู้โดยสารฝากสายการบิน.....

.....

.....

.....

1.4 การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร.....

.....

.....

.....

1.5 การรักษาความปลอดภัย.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....

“ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ไว้ ณ โอกาสนี้”

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏ

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวมนันยา สุวรรณพุ่ม
วัน เดือน ปีเกิด	2 มิถุนายน 2522
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2551
สถานที่ทำงาน	ท่าอากาศยานลำปาง
ตำแหน่ง	นักวิชาการขนส่งปฏิบัติการ

