

บทที่ 1  
บทนำ



นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันรัฐวิสาหกิจได้เข้ามามีส่วนสัมพันธ์ต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน และมีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครองของประเทศ<sup>1</sup> ด้วยเหตุที่รัฐวิสาหกิจบางประเภทเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญและบางประเภทจำเป็นต่อของชาติบ้านเมืองเป็นต้น<sup>2</sup> ดังนั้นรัฐบาลจึงเข้ามามีบทบาทดำเนินการด้านรัฐวิสาหกิจเพื่อจัดหาสินค้าให้คุณให้โทษตลอดจนควบคุมและป้องกันสภาพผูกขาดในระบบเศรษฐกิจ จัดรูปแบบการกระจายรายได้ในสังคมให้เสมอภาคมากขึ้นซึ่งจะไม่เกิดขึ้น ถ้าปล่อยให้กลไกของตลาดเป็นตัวจักร แบ่งสรรรายได้เอง เพื่อรักษาเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจเพื่อสร้างความเจริญและพัฒนาให้แก่สังคม<sup>3</sup>

หนึ่งในจำนวนรัฐวิสาหกิจชั้นนำของประเทศที่มีบทบาทสำคัญในการให้การสนับสนุนแก่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติโดยรวม และเป็นประตูประเทศไทยให้เป็นที่รู้จักทั่วโลกในฐานะเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ตามนโยบายของรัฐบาลนั่นคือ การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย หรือเรียกโดยย่อว่า ทอท. และใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า "Airport Authority of Thailand (AAT)" ถือเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปการและการบริการ มีวัตถุประสงค์ในการประกอบและส่งเสริมกิจการทำอากาศยานกรุงเทพและส่วนภูมิภาคตลอดจนพัฒนาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยในการให้บริการแก่ผู้โดยสารอากาศยานและสินค้า รวมถึงหน่วยงานผู้ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยาน

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 
1. ฉันทลักษณ์ ณ ป้อมเพชร และประนอม โฉมวิวัฒน์, "ภูมิหลังรัฐวิสาหกิจไทย," วารสารธรรมศาสตร์ 10 (ธันวาคม 2524) : 12
  2. ไสว พรหมขุนทอง, "บทบาทของรัฐวิสาหกิจที่มีต่อการพัฒนาประเทศ," กรุงเทพฯ : เอกสารการศึกษานานาชาติ สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2517, น.91 (อัดสำเนา)
  3. ศูนย์รัฐวิสาหกิจ, "มาตรการเพื่อบรรลุนโยบายแห่งรัฐในการบริหารรัฐวิสาหกิจ" กรุงเทพฯ : เอกสารประกอบการศึกษาทางรัฐวิสาหกิจ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524, น. 3-4 (อัดสำเนา)



## สภาพทั่วไปของท่าอากาศยานกรุงเทพ

### 1 ความสำคัญของท่าอากาศยานต่อการพัฒนาประเทศ

จากการพิจารณาปัจจัยพื้นฐานสำคัญ 2 ส่วนคือ

1. สภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งท่าอากาศยาน นับได้ว่าเป็นจุดศูนย์กลางที่สามารถเชื่อมโยงการขนส่งทางอากาศไปยังจุดต่างๆ ในโลกได้อย่างเหมาะสมทั้งในภูมิภาค และระหว่างทวีป ทำให้สามารถเดินทางได้สะดวก รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา

2. ความสำคัญทางเศรษฐกิจของท่าอากาศยาน เนื่องจากประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในภูมิภาคนี้ ธุรกิจท่องเที่ยวสามารถนำรายได้เข้าประเทศได้จำนวน 123,135 ล้านบาท ในปี 2535 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 5.13 ล้านคน ปี 2536 คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 5.5 ล้านคน (เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.05) และนำรายได้เข้าประเทศไม่ต่ำกว่า 145,854 ล้านบาท (เพิ่มขึ้นร้อยละ 15.53) อัตราการเพิ่มขึ้นสูงสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 ที่กำหนดอัตราการเพิ่มของนักท่องเที่ยวไว้ร้อยละ 8 ต่อปี และของรายได้ร้อยละ 13.38 ต่อปี หากการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สิ้นแผน 7 ปี 2539 คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวไม่ต่ำกว่า 7 ล้านคน และรายได้ไม่ต่ำกว่า 187,631 ล้านบาท นับเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ<sup>4</sup>

### 2 การขยายตัวของปริมาณการขนส่งทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ

โดยพิจารณาปัจจัยทางด้านขีดความสามารถของการท่าอากาศยานที่จะรองรับการขยายตัวดังกล่าว ซึ่งประกอบไปด้วย ชั่วโมงปฏิบัติการท่าอากาศยาน จำนวนเที่ยวบินขึ้นลงต่อชั่วโมง ที่ทางวิ่งจะรับได้ จำนวนที่จอด และความเหมาะสมต่อแบบของเครื่องบิน ความจุของอาคารของผู้โดยสารขาเข้า ขาออก และผ่านต่อชั่วโมง ความจุและประสิทธิภาพของอาคารคลังสินค้า

จากการคาดการณ์ปริมาณการขนส่งทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ระหว่างปี 2522-2550 และระหว่างปี 2522-2537 โดย TMAS (TIPPETTS - ABBETT - MCCARTHY - STRATION, THAI ENGINEERING CONSULTANTS CO., LTD COOPERS & LYBRAND ASSOCIATED CO., LTD.) และ IATA (INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION) พบว่าปริมาณการใช้ท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นดังนี้

---

4. หนังสืออุตสาหกรรมท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย "สาระสำคัญของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ.2535-2539)" กรุงเทพมหานคร; ฉบับปีที่ 12 เล่ม 2 เมษายน-มิถุนายน 2536 น.6-20



ปี พ.ศ.	จำนวนผู้โดยสาร (X 1,000 คน)			การขึ้นลงของอากาศยาน (X 1,000 ครั้ง)			การขนถ่ายสินค้า (X 1,000 ตัน)		
	TAMS	IATA	ACTUAL	TAMS	IATA	ACTUAL	TAMS	IATA	ACTUAL
2522	4,833	3,890	3,899	51.9	45.1	45.2	0.80	0.94	0.95
2523	5,120	5,340	5,414	56.2	47.0	47.3	0.91	1.14	1.15
2524	5,651	5,820	5,743	60.6	48.8	44.4	1.00	1.40	1.18
2525	6,200	6,340	6,135	66.5	51.2	44.9	1.11	1.70	1.37
2527	7,450	7,510	7,328	75.0	54.9	56.2	1.50	2.62	1.70
2530	9,400	9,900	9,453	87.3	63.3	65.6	2.12	4.20	2.80
2532	10,900	11,440	-	96.0	68.6	-	2.65	5.27	-
2535	13,100	14,150	-	108.6	75.5	-	3.25	7.65	-
2537	14,720	16,000	-	115.9	79.8	-	4.30	9.70	-
2538	15,550	17,000	-	119.0	81.5	-	4.70	10.60	-

จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงว่าปริมาณผู้โดยสารการขึ้นลงท่าอากาศยานตลอดจนการขนถ่ายสินค้า ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับการขยายตัวกิจการขนส่งทางอากาศในอนาคต

3 แรงกระตุ้นจากการพัฒนาท่าอากาศยานของประเทศใกล้เคียง เช่นสิงคโปร์ ฮองกง ซึ่งต่างได้พัฒนาท่าอากาศยานโดยตลอดเพื่อแข่งขันเป็นศูนย์กลางทางการบินในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้<sup>5</sup>

จากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นการทำอากาศยานจึงมีการพัฒนาท่าอากาศยานอย่างไม่หยุดยั้ง มิฉะนั้นจะไม่สามารถดำรงความเป็นศูนย์กลางทางการบินในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เนื่องจากความแออัดคับคั่งของจราจรทางอากาศและความไม่คล่องตัวของบริการต่างๆ โดยเฉพาะในช่วงโมงคับคั่ง

5. อลงกต วงศ์สุวรรณ "การประเมินโครงการพัฒนาท่าอากาศยานกรุงเทพ ปี พ.ศ.2523-2532 พิจารณาจากความเห็นของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน" สารนิพนธ์มหาบัณฑิตคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533



การทำอากาศยานแห่งประเทศไทยได้ดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อพัฒนาทำอากาศยานกรุงเทพ ตามแผนพัฒนาทำอากาศยานกรุงเทพ ปี 2534-2540 ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2534 ด้วยงบประมาณ 6870 ล้านบาท ประกอบด้วย<sup>6</sup>

1. โครงการขยายอาคารคลังสินค้า 1 และ 2
2. โครงการขยายอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ
3. โครงการขยายต่อเติมอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ
4. โครงการขยายลานจอดอากาศยาน (ระยะที่ 1)
5. โครงการก่อสร้างสถานีไฟฟ้าย่อย

สำหรับการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยจะขอศึกษาเฉพาะโครงการขยายอาคารผู้โดยสารภายในประเทศเท่านั้น เนื่องจากโครงการนี้เป็นโครงการที่เพิ่งจะเสร็จและเปิดบริการกลางเดือนธันวาคม 2536 จึงเป็นโครงการที่ยังไม่มีผู้ใดทำการประเมินผลการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ หลังจากการขยายอาคารคั้งนี้ ดังนั้นจึงเห็นว่าเป็นโครงการที่นำศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

#### **1. ความเป็นมาและสภาพปัญหาของทำอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ**

อาคารผู้โดยสารภายในประเทศเปิดใช้งานเมื่อ 25 เมษายน 2528 ปัจจุบันมีพื้นที่บริการทั้งสิ้น 10,025 ตารางเมตร แบ่งเป็นพื้นที่เฉพาะห้องผู้โดยสารขาเข้า 1,200 ตารางเมตร ห้องผู้โดยสารขาออก 1,050 ตารางเมตร ซึ่งสามารถรองรับผู้โดยสารขาเข้าในชั่วโมงคับคั่งประมาณ 1,000 คน ขาออกประมาณ 1,000 คน แต่ความเจริญเติบโตของธุรกิจการบินภายในประเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยอัตราการเพิ่มของปริมาณผู้โดยสารภายในประเทศ จากปี 2528-2534 โดยเฉลี่ยปีละประมาณ 16.98% จำนวนผู้โดยสารในชั่วโมงคับคั่งปี 2533 ขาเข้าประมาณ 1,352 คน และขาออกประมาณ 1,210 คน ทำให้พื้นที่บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ คณะกรรมการการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยจึงมีมติให้ทำการขยายพื้นที่บริการให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง โดยทำการก่อสร้างอาคารขนาด 28,000 ตารางเมตร เป็นอาคาร 3 ชั้น เชื่อมต่ออาคารหลังปัจจุบันลงมาทางใต้ ประกอบด้วยพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาคารเทียบเครื่องบิน (Pier) 8 ชุด ยื่นเข้าไปในลานจอดที่สามารถจอดเครื่องบินแอร์บัสจำนวน 6 เครื่อง โบอิง 737 จำนวน 2 เครื่อง รวม 8 เครื่อง อาคารชั้นล่างเป็นส่วน

---

6. การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย, รายงานประจำปี 2534, 2534.น.21-22





บริการผู้โดยสารขาเข้ามีพื้นที่ 6,800 ตารางเมตร และติดตั้งระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าจำนวน 3 ชุด ชั้นที่ 2 เป็นส่วนบริการผู้โดยสารขาออกมีพื้นที่ประมาณ 5,800 ตารางเมตร ติดตั้งเคาน์เตอร์เช็คอินจำนวน 30 ชุด และติดตั้งระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าจำนวน 2 ชุด และชั้นที่ 3 เป็นที่ทำการสำนักงานมีพื้นที่ประมาณ 3,150 ตารางเมตร หลังทำการปรับปรุงครั้งนี้สามารถบริการผู้โดยสารในชั่วโมงคับคั่งขาเข้า 2,000 คน และขาออก 2,000 คน หรือรองรับผู้โดยสารได้เพิ่มขึ้นปีละ 6 ล้านคน ซึ่งสามารถให้บริการผู้โดยสารได้ 8 ล้านคนต่อปี จนถึงปี 2541 การก่อสร้างนี้เริ่มดำเนินการกลางปี 2535 และได้เปิดใช้แล้วตั้งแต่ 15 พฤศจิกายน 2536 แต่เปิดเป็นทางการเมื่อ 15 ธันวาคม 2536 เป็นต้นมา โดยทำอากาศยานคาดหวังว่าจะแก้ปัญหาความแออัดของผู้โดยสารภายในประเทศ เนื่องจากพื้นที่ภายในอาคารไม่เพียงพอ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้บริการผู้โดยสารมีไม่เพียงพอ และไม่สอดคล้องกับพื้นที่ส่วนอื่นๆ ที่สามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันการทำฯ คาดหวังว่าโครงการขยายอาคารนี้สามารถให้บริการในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสารภายในประเทศในอัตราที่สูงเกินกว่าที่คาดหมายอาจทำให้การบริการบางสิ่งบางอย่างบกพร่อง หรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร

ดังนั้นการประเมินความสำเร็จของโครงการขยายอาคารผู้โดยสารภายในประเทศหรือการประเมินผลระดับการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารภายในประเทศ หลังจากการขยายนั้นจึงมีความจำเป็นต้องศึกษา สํารวจ พฤติกรรมการให้บริการและทัศนคติของผู้โดยสารภายในประเทศที่มีต่องานบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่การทำอากาศยานจัดให้แก่ผู้ใช้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาและสำรวจข้อมูลอัตวิสัยด้านทัศนคติของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการดำเนินงานของท่าอากาศยานกรุงเทพโดยเฉพาะในส่วนของงานบริการในอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ
- 2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังของผู้โดยสารกับทัศนคติที่มีต่อการบริการที่จัดไว้ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ
- 2.3 เพื่อประเมินระดับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ
- 2.4 เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารในภายหน้า



### 3. ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้นับเป็นครั้งแรกที่มีการสำรวจทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ภายหลังจากการขยายอาคารผู้โดยสารภายในประเทศครั้งนี้ปี 2536 ซึ่งเป็นการสำรวจข้อมูลเชิงอัตวิสัย (Subjective Data) กล่าวได้ว่าเป็นโอกาสอันดีที่ทำให้ทราบถึงทัศนคติของผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อการบริการที่จัดไว้ซึ่งสัมพันธ์กับภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้โดยสาร นับว่าเป็นประโยชน์ต่อการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยทั้งในทางทฤษฎีและปฏิบัติกล่าวคือ ในทางทฤษฎีนั้น ผลการวิจัยซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ อาจนำไปตั้งสมมติฐานในการเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยอื่นๆ ที่ได้มีผู้ศึกษาไว้ในอดีตและอนาคต ส่วนทางปฏิบัติผลการวิจัยอาจเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการวางแผนพัฒนาแก้ไขปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

### 4. ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาเฉพาะงานบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้โดยสารได้รับโดยตรงในอาคารผู้โดยสารภายในประเทศโดยการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารเพื่อให้เกิดการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้มีความเป็นไปได้เหมาะสมกับระยะเวลาในการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตดังนี้คือ

- 4.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
  - 4.1.1 ขนาดและการออกแบบพื้นที่
  - 4.1.2 ระบบสื่อสารและบริการข้อมูลในการเดินทางและใช้บริการท่าอากาศยาน
  - 4.1.3 ความมีประสิทธิภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่
  - 4.1.4 อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ
  - 4.1.5 ระบบรักษาความปลอดภัย
  - 4.1.6 ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่
- 4.2 ตัวอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ จะพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้
  - 4.2.1 พื้นที่บริเวณตรวจสอบบัตรโดยสารของสายการบิน
  - 4.2.2 ห้องโถงผู้โดยสารขาออก
  - 4.2.3 ห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า
  - 4.2.4 ร้านค้า ภัตตาคาร และพื้นที่อื่นๆ ภายในตัวอาคาร
- 4.3 ช่วงระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยระหว่างเดือนธันวาคม 2536 ถึงปลายเดือนกุมภาพันธ์



## 5. ข้อจำกัดของการวิจัย

- 5.1 ผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศประกอบด้วยผู้โดยสารขาเข้า และขาออก แต่เนื่องจากผู้โดยสารขาเข้าส่วนใหญ่ จะมีเวลาจำกัดในการให้ข้อมูล ดังนั้นในการศึกษาประชากรกลุ่มเป้าหมายที่นำมาสุ่มตัวอย่าง จึงได้แก่ ผู้โดยสารขาออกเท่านั้น โดยมีฐานคติ (Assumption) ว่าผู้โดยสารขาออก เป็นผู้ที่ได้เคยใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของการท่าอากาศยานขาเข้าก่อนหน้านี้มาแล้ว
- 5.2 ข้อจำกัดด้านแรงงานของผู้วิจัยซึ่งมีเพียงคนเดียว ระยะเวลาจำกัดประมาณ 3 เดือนเศษ ตลอดจนงบประมาณที่จำกัด ที่ทำให้การสุ่มตัวอย่างประชากรได้เพียง 321 ชุด เท่านั้น ดังนั้นจึงอาจทำให้การศึกษาไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร

## 6. กรอบแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยจัดเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคและการบริการหรือองค์การบริการ (Service Organisation) ที่มีวัตถุประสงค์สำคัญคือมุ่งบริการแก่ลูกค้าหรือผู้โดยสาร ดังนั้นการประเมินความสำเร็จขององค์การจำเป็นต้องศึกษาทัศนคติของผู้โดยสาร เพราะทัศนคติเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงทิศทางที่และความรู้สึกทางใจของบุคคลที่มีต่อการบริการภาคพื้นว่ามีความพอใจหรือไม่อย่างไร เพื่อผู้บริหารจะได้นำข้อมูลทางอัตวิสัยไปประยุกต์ในการปรับปรุงการบริการให้เหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

ในส่วนของผู้วิจัยขอ นำผลการสำรวจแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังรายละเอียดดังนี้

### 6.1 ความหมายทัศนคติ

ทัศนคติเป็นกิริยาท่าทีที่แสดงออกของคนที่มีต่อสิ่งเร้าต่างๆ เช่น วัตถุ เหตุการณ์ หรือตัวบุคคล การวัดทัศนคติต้องพิจารณากิริยาท่าที หรือการตอบสนองหลายด้านรวมกัน นักวิชาการ หลายท่านได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติดังนี้

Gordon W. Allport<sup>7</sup> ได้กล่าวถึงความหมายของทัศนคติว่า

เป็นสภาวะทางจิตใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของบุคคล และมีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางการปฏิบัติที่มีต่อเหตุการณ์ หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้อง

---

7. Gordon W. Allport, "Attitude," in *Handbook of Social Psychology* ed. C. Murchison (Worcester, Massachusetts : Clark University Press, 1935), pp.789-844



Freedman<sup>8</sup> ได้ให้ความหมายทัศนคติว่าหมายถึง

ระบบที่มีลักษณะมั่นคงอันหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ องค์ประกอบทางด้านแนวโน้มเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ

Milton Rokeach<sup>9</sup> กล่าวถึงทัศนคติว่า

ทัศนคติเป็นการผสมผสาน หรือจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนอง ในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

Shaw & Costanzo<sup>10</sup> กล่าวถึงทัศนคติหมายถึง

ลักษณะการประเมินผลเกี่ยวกับแนวความคิดและการตอบสนองในเชิงประเมินต่อสิ่งเร้าทั้งหลายดังนั้นผลที่ตามมาคือบุคคลทั้งหลายต่างมีทัศนคติต่อสรรพสิ่งต่างๆ ซึ่งอาจจะเป็นบวก ลบ หรือกลาง

Thurstone<sup>11</sup> ให้ความหมายทัศนคติว่า

ทัศนคติเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกและลบที่มีต่อสิ่งหนึ่งซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

Norman A. Mun<sup>12</sup> ให้นำแนวความคิดว่า

ทัศนคติคือ ความรู้สึก (Feeling) และความคิดเห็น (Opinion) ของบุคคลที่มีต่อบุคคล สถานะ สถาบันและข้อเสนอดูๆ ในทางยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อพฤติกรรมอย่างเดียวกัน

---

8. สถิตย นิยมญาติ, จิตวิทยาสังคม (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2524), น.56.

9. Milton Rokeach, Beliefs, Attitude and Values (San Francisco : Jossey - Bass Inc, Publishers, 1972), p.112.

10. Shaw M.E., and Costanzo P.R., Theory of Social Psychology (New York : McGraw-Hill, 19782), p.253.

11. ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ 2526), น.1.

12. Norman A. Mun, Introduction To Psychology (Boston : Hought Misslim Co. 1971) p.77.



**พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ราชบัณฑิตยสถาน<sup>13</sup>** ให้ความหมายทัศนคติว่า

แนวโน้มที่บุคคลได้มาหรือเรียนรู้มาและกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสัมพันธ หรือเป็นปฏิสัมพันธ์บางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน ทำที่หรือทัศนคตินี้เห็นได้จากพฤติกรรม ซึ่งอาจเป็นแบบเข้าสู่ (approach) หรือถอนตัวออก (withdrawal) ก็ได้ และด้วยเหตุนี้ วัตถุประสงค์ที่เป็นเป้าหมายของปฏิกิริยาจึงอาจจะมีคุณค่าในทางบวกหรือลบก็ได้ในแง่ของแต่ละบุคคล

**ถาวร เกตุวาท<sup>14</sup>** ให้แนวคิดทัศนคติในทางพุทธศาสนา เรียกว่า

เวทนา หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติ ภายหลังจากรับรู้ว่าจะชอบ หรือไม่ชอบ ประารถนา หรือไม่ประารถนา พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเวทนาแบ่งได้เป็น 3 อย่างคือ

- สุขเวทนา (บวก) คือ ความรู้สึกที่เป็นสุข ทางกาย หรือทางจิตใจ
- ทุกขเวทนา (ลบ) คือ ความรู้สึกที่เป็นทุกข์ ไม่เป็นสุขทางกาย หรือจิตใจ
- อทุกขสุขเวทนา (กลาง) คือ ความรู้สึกที่ไม่สุขและไม่ทุกข์ทั้งทางกายหรือจิตใจ

**ปทานุกรมฉบับหลวง<sup>15</sup>** ให้ความหมายทัศนคติ หมายถึง

ความรู้สึกนึกคิด และแนวทางปฏิบัติหรือทำที่มีต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งแวดล้อมแต่ละอย่างอาจมีความเข้มข้นในปริมาณที่ไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล

**ดร. ทิตยา สุวรรณขง<sup>16</sup>** ให้ความเห็นว่า

ทัศนคติ คือความรู้สึกนึกคิดที่ถือปฏิบัติหรือแบบการมองของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยใช้มาตรฐานของบุคคลนั้นเป็นเครื่องวัด

---

13. พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ราชบัณฑิตยสถาน : บริษัทรุ่งศิลป์การพิมพ์จำกัด : (กรุงเทพฯ 2524) น. 33.

14. ถาวร เกตุวาท "ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ : กรณีศึกษาสถานีตำรวจปทุมวัน (DIRECT STUDIES)" ปรินญญาหม่าบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2534) น. 16.

15. ปทานุกรมฉบับหลวง โรงพิมพ์ประจักษ์การพิมพ์ : 100 วิสุทธิกษัตริย์ กรุงเทพฯ (ไม่ระบุปีที่พิมพ์), น. 532.

16. ทิตยา สุวรรณขง "ทัศนคติของนักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ ต่อการบริหารราชการไทย," วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ 7 (ตุลาคม 2510) :, น. 647.



**ติน ประชัญพฤทธิ<sup>17</sup>** ได้ให้คำจำกัดความว่า ทักษะคติหมายถึง

แนวโน้มที่บุคคลได้รับ หรือเรียนรู้มาและกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุน หรือ เป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่าง หรือบุคคลบางคน ดังนั้น วัตถุประสงค์ที่เป็นเป้าหมายของปฏิกิริยา จึงอาจมี ค่าในทางบวก หรือ ทางลบ ก็ได้

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ทักษะคติเป็นผลของความสัมพันธ์ที่ตามเกี่ยวกันระหว่างความรู้ สึกความเชื่อ หรือการรับรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่ง ต่อเป้าหมายของทักษะคตินั้นโดยเป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบ ซึ่งผู้รู้สามารถบอกได้ว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

#### **ประโยชน์ของการวัดทัศนคติ**

1. เพื่อเป็นข้อมูลแก่ฝ่ายบริหาร ให้สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ในการทำงานลดปัจจัยที่นำมาซึ่งความไม่พึงพอใจพร้อมกับส่งผลไปยังบริการอื่นๆ
2. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ หรือจัดโครงสร้างขององค์การใหม่ การวัดทัศนคติจะ ทำให้ ผู้บริหารทราบว่า การเปลี่ยนแปลงนั้นนำมาซึ่งบรรยากาศในการให้บริการว่าผู้โดยสารพึงพอใจต่อการบริการ อนึ่งการวัดทัศนคติในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงนี้ ควรจะมีการวัดทั้งก่อนและ หลังการเปลี่ยนแปลง

นอกจากนี้การวัดทัศนคติควรเปิดโอกาสให้คนทำงานในองค์การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงด้วย ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ องค์การ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

---

17. ติน ประชัญพฤทธิ ข้าราชการระดับสูงของไทยและความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศ รายงานผลการวิจัยเชิงประจักษ์ข้อมูลระดับประเทศ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (กรุงเทพฯ : 2529) น.6.



### **องค์ประกอบที่ใช้ในการวัดทัศนคติ**

Milton J. Rosenberg และ Carl L. Hovland<sup>18</sup> ได้แบ่งองค์ประกอบที่ใช้วัดทัศนคติ ออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. **องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ (Affective Component)** เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น โกรธเกลียดรักชอบ เป็นต้น เป็นเรื่องของความแตกต่างกันตามบุคลิกภาพของบุคคล หรือ เรียกว่า ค่านิยม โดยเฉพาะแต่ละบุคคล ซึ่งเมื่อเกิดความรู้สึก อาจแสดงออกมาโดย สีหน้า ท่าทาง

2. **องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก ความเข้าใจ หรือการรับรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (Cognitive Component)** เป็นความเชื่อ (Belief) หรือแนวคิด (Concept) หรือการรับรู้ (Perception) ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งแง่ดีและไม่ดี เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดจากกลุ่มสังคม มาสู่ตัวสังคม ชุมชน และอาจกำหนดระยะเวลาของทัศนคติว่าจะยาวนานเพียงใดก็ได้

3. **องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Component)** เป็นแนวโน้มที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ ถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสมก็จะเกิดการปฏิบัติ หรือ มีปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งตอบสนอง

ทั้งนี้อาจสรุปให้เห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติได้ดังนี้

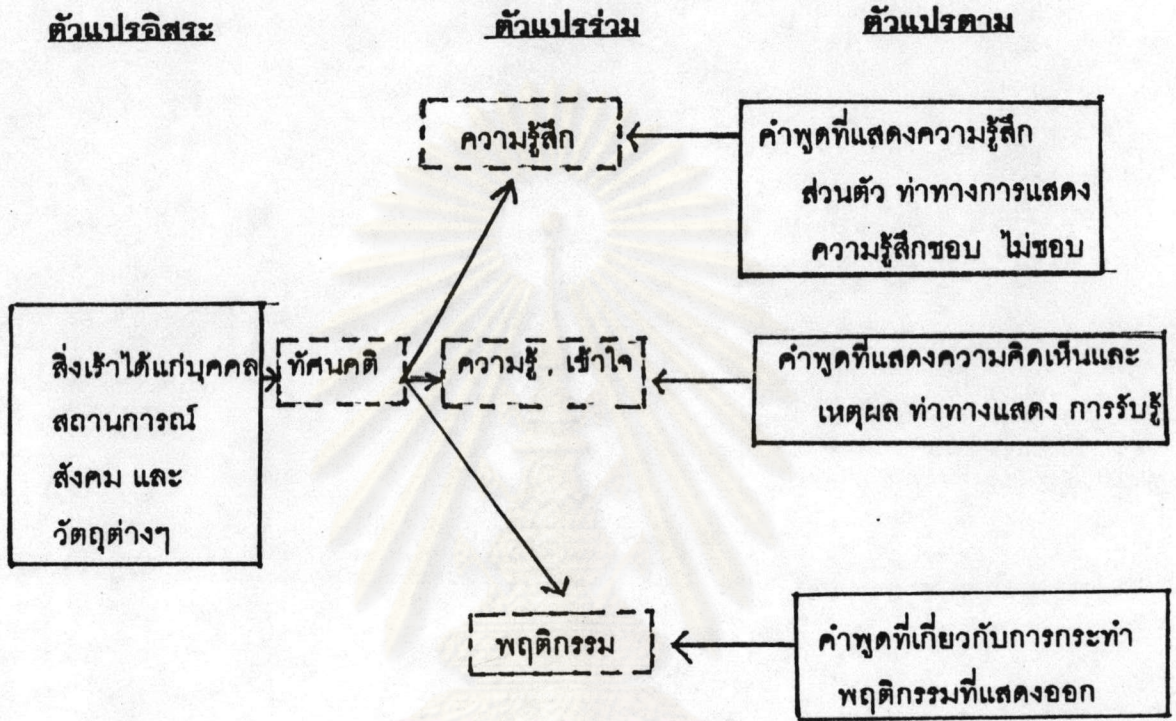
ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

---

18. Milton J. Rosenberg and Carl L. Hovland, Attitude Organisation and Change (New Haven : Yale University Press, 1960), p.1



ภาพแสดงแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติ



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่มา : Harry C. Triandis, Attitude and Attitude Change, (New York : John Wiley & Sons, inc.1971) p.3.



## 6.2 แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการและการส่งมอบบริการ

แนวความคิดเรื่องการส่งมอบบริการนั้นเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานองค์การรัฐวิสาหกิจ หรือ การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย มีท่านผู้รู้ได้แสดงทัศนะในเรื่องพฤติกรรมกรให้บริการ และการส่งมอบบริการของรัฐ (Public Service Delivery) ไว้มากมายดังนี้

### พฤติกรรมกรให้บริการ

เอช แรนดอล์ฟ บอบบิท<sup>19</sup> (H. Randolph Bobbitt) ศึกษาพฤติกรรมในแง่ของระบบที่ต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกโดยพฤติกรรมจะทำหน้าที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. รักษาให้โครงสร้างดำเนินไปอย่างสอดคล้องกัน
2. เปลี่ยนแปลงทรัพยากรให้เป็นผลผลิต
3. ตอบโต้แรงกระทบทั้งจากภายนอกและภายใน

ดังนั้น พฤติกรรมจึงเป็นความสัมพันธ์ของบุคคลในระบบกับประชาชนที่อยู่นอกระบบ กล่าวคือ หมายถึงกิริยาอาการ และการสนทนาที่พนักงานองค์การรัฐวิสาหกิจแสดงออก ขณะให้บริการแก่ประชาชนซึ่งอยู่นอกองค์การรัฐวิสาหกิจ

### หลักการให้บริการที่ดี

Max Weber<sup>20</sup> ให้ ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลแบบ SINE IRA ET STUDIO คือ เป็นลักษณะการให้ปราศจากอารมณ์ และไม่มีความชอบพอใจเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้ปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสถานที่เหมือนกัน

---

19 H. Randolph Bobbitt and others, Organisational Behavior : Understanding and Prediction (Englewood Cliffs : Prentice - Hall. Inc. 1978), p.333

20. Max Weber, The Theory of Social and Economic Organisation, trans. A.M Handerson and Talcott Parson. 4th eds. (New York : The Free Press, 1966), p.340.



**กฤษณ ธนาพงศธร<sup>21</sup> เห็นว่า หลักการให้บริการ ได้แก่**

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ จะตอบสนองความต้องการบุคคลากรเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมาใช้ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

**Katz และ Danet<sup>22</sup> เสนอหลักการสำคัญของการบริการลูกค้า คือ**

1. การปฏิบัติโดยการติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมของพนักงานเป็นไปได้ยาก
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายถึงพนักงานต้องปฏิบัติต่อลูกค้า โดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่นการให้บริการลำดับก่อนหลัง
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึงพนักงานจะต้องให้บริการลูกค้า โดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ใช่ชู้ต๊ะคอก หรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

---

21. กฤษณ ธนาพงศธร, การบริหารงานบุคคล, เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 8-16 สาขาวิทยาการจัดการ จัดการ พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2526)

22. Katz and Brenda Danet, Bureaucracy and the Public (New York : Basic Books Inc., 1973), pp 4-60.



นอกจากนี้ Katz และ Danet ยังกล่าวอีกว่าองค์ประกอบในการพิจารณาสัมพันธภาพระหว่างลูกค้ากับองค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา ศึกษาสัมพันธภาพดังกล่าวมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบจากสภาวะแวดล้อม (Environment Factors) หมายถึงลักษณะทางวัฒนธรรม หรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคมที่ประกอบเป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่องค์กรและลูกค้า เช่น ค่านิยม มารยาทในสังคม ฯลฯ
2. องค์ประกอบภายในองค์กร (Organizational Factors) หมายถึงลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเอง เช่น เป้าหมายขององค์กร ระเบียบ คำสั่ง แนวทางในการปฏิบัติงาน ระดับของพนักงานผู้ให้บริการ การควบคุมบังคับบัญชา ฯลฯ
3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ (Situation Factors) เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัว ฯลฯ

G.D. Wagenheim และ J.H. Reurink<sup>23</sup> เสนอการบริการโดยวิธี "Customer Service" ว่า ขบวนการที่จะสนองตอบความคาดหวังของลูกค้า (ผู้รับบริการ) ให้ได้ดั่งนั้น ข้าราชการต้องมีทัศนคติ ที่มองเห็นความต้องการของประชาชนหรือลูกค้า (ผู้รับบริการ) เป็นสิ่งสำคัญ โดยนึกเสมอว่า เราอยู่ได้เพราะลูกค้า

วิธีการสนองด้านการบริการแก่ประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ

1. ผู้ให้บริการต้องรู้ความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และวิธีการที่จะรู้ว่าลูกค้า (ผู้รับบริการ) ต้องการอะไรที่แท้จริง (Customer Need) ถ้าขาดสิ่งนี้จะเดือดร้อน ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันในลักษณะ Two Way Communications และผู้ให้บริการต้องพยายามกำจัดความต้องการที่ไม่จำเป็นหรือความต้องการที่ไม่แท้จริง หรือค้นหา (Customer Want) ออกไป ถ้าขาดสิ่งนี้ประชาชนไม่เดือดร้อน แต่จะได้รับความสะดวกสบายน้อยลง
2. ต้องสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างทันการณ์
3. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา เชื่อถือได้ และสม่ำเสมอ
4. ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ และความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้อง
5. ความสุภาพอ่อนน้อม และความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ

---

23. G.D. Wagenheim and J. H. Reurink, "Customer Service in Public Administration", Public Administration Review Vol.51 No.3 (May-June 1991), pp.263-270.



มหาตมะ คานธี<sup>24</sup> ได้กล่าวถึงการให้บริการโดยเน้นถึงความสำคัญของลูกค้าว่า  
ลูกค้าคือ บุคคลที่สำคัญที่สุด ที่มาเยือนเราในสถานที่นี้  
เรามีได้ฟังเรา เราต่างหากที่จำต้องฟังเขา  
เรามีได้มาขัดจังหวะการทำงานของเรา  
หากแต่การรับใช้เขา คือวัตถุประสงค์ของงานของเรา  
เรามีไม่บุคคลภายนอก เขาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจนั้นทีเดียว  
ในการรับใช้เขา เรามีได้ช่วยเหลืออะไรเขาเลย  
เขาเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา โดยให้โอกาสแก่เราที่จะรับใช้เขา

สมชาติ กิจยรรยง<sup>25</sup> ได้กล่าวถึงกฎแห่งสำคัญ 8 ดอก สู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้  
บริการ ดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า โดย 4 ส. คือ สดับ สอบถาม สังเกต สติติ
2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี ได้แก่ ใช้คำสุภาพ หลีกเลี่ยงการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าลูกค้า คำ  
แสดง การบ่น จงฟังมากกว่าพูด อย่าทะเลาะกับลูกค้า อย่าหวั่นไหวเขาเยาะลูกค้า จงช่วย  
เหลือบอกเขา เป็นต้น
3. ความมีมารยาท ได้แก่ ความสุภาพอ่อนน้อม รู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ อุดม ระวังกิริยาท่า  
ทาง ยอมรับคำตำหนิติชม ตั้งใจฟังลูกค้า กล่าวขออภัย ขอขอบคุณลูกค้า
4. การมีความรับผิดชอบ
5. ความสามารถรอบรู้ ใน เรื่องสินค้า งาน การบริการ ข่าวสาร แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่  
ลูกค้า เป็นต้น
6. การมีความน่าเชื่อถือ
7. ความน่าไว้วางใจ ได้แก่ ความสนใจลูกค้า รู้กาลเทศะ ซื่อสัตย์ รักษาเวลา คำพูด สัญญา  
 เป็นต้น
8. การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

24. สมชาติ กิจยรรยง, สร้างบริการ สร้างความประทับใจ (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดบุ๊คเซ็น, 2536), น. 55.

25. เพิ่งอ้างเรื่องเดียวกัน



**การส่งมอบบริการของรัฐ (Public Service Delivery)** หมายถึง การที่องค์การภาค  
รัฐบาลได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

**บรรจบ กาญจนกุล<sup>26</sup>** ให้ความหมาย บริการสาธารณะ ว่าคล้ายกับความหมายของ  
สินค้าสาธารณะ ซึ่งหมายถึงกิจการทุกประเภทที่รัฐทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของ  
ประชาชน แบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ กิจการที่สนองความต้องการด้านความปลอดภัย และกิจการที่  
ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

**E. B. Sharp<sup>27</sup>** ได้ศึกษาการตอบสนองความต้องการของประชาชนในการบริการต่างๆ  
ของรัฐบาล โดยสรุปว่า การที่รัฐบาลตอบสนองความต้องการบริการของประชาชนโดยวิธีสอบถาม  
ความต้องการของประชาชน (Subjective) แต่เพียงอย่างเดียว ในบางครั้งอาจไม่ได้ประโยชน์มาก  
เท่าใด ควรใช้มาตรฐานทางวิชาชีพของทางราชการ (Objective) ควบคู่ไปด้วย จึงจะได้ข้อมูลความ  
ต้องการที่รวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น

วิธีการที่รัฐจะสนองตอบความต้องการของประชาชน 5 ประการ คือ

1. การตอบสนองให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงผู้ให้บริการ (ผู้รับร้องเรียน) ให้ได้อย่าง  
สะดวก
2. เมื่อรัฐทราบความต้องการของประชาชนแล้ว รัฐจะรับปากเฉยๆ ไม่ได้ ต้องแสดงปฏิกิริยา  
ที่จะตอบสนองความต้องการนั้นๆ
3. การตอบสนองของรัฐต้องออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ในรูปของนโยบาย ระเบียบ คำสั่ง หรือ  
กฎหมาย
4. ชีวราชการประจำต้องนำเอานโยบายที่จะบริการ หรือช่วยเหลือประชาชนไปปฏิบัติ
5. ต้องมีการติดตามผลการปฏิบัติว่า สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือไม่ มี  
ผลกระทบต่อประชาชนอย่างไร ดีขึ้น หรือเลวลง

**J.L. Brudney และ R.E. England<sup>28</sup>** ได้กล่าวถึงบริการของรัฐให้สนองตอบความต้อง  
การของประชาชนอย่างแท้จริงว่า

---

26. บรรจบ กาญจนกุล, คำบรรยายกฎหมายการปกครอง (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2523), น.80-82.

27. E.B. Sharp "Responsiveness in Urban Service Delivery : The case of Policing", *Administration &  
Society* Vol.13 No.1 (May 1981), pp.33-58.

28. J.L.Brudney and R.E. England, "Urban Policy Making and Subjective Service Evaluations : Are they  
compatible ?" *Public Administration Review* Vol.42, No.2 (March-April 1982), pp.127-135.



รัฐควรกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนโดยพิจารณาใช้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการบริหารของรัฐโดยประชาชน (Subjective Data) ควบคู่กับข้อมูลทางวิชาชีพของทางราชการ (Objective Data) และควรปรับโครงสร้างการให้บริการแก่ประชาชน โดยใช้รูปแบบ CO-PRODUCTION คือ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

1. การประเมินผลความพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของรัฐในด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluations) คือ การประเมินผลจากตัวของประชาชนโดยพิจารณาว่าการบริการของรัฐนั้น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงหรือไม่ และรัฐสามารถให้บริการอย่างยุติธรรม (Equity) ในการกระจายการบริการอย่างทั่วถึงแก่ประชาชนหรือไม่
2. การประเมินผลในด้านวัตถุวิสัย (Objective Evaluation) คือ การประเมินผลจากข้อมูลให้ผู้ให้บริการเก็บรวบรวมผลการให้บริการในเชิงปริมาณในรูปของประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการให้บริการ

### 6.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาของ Arthur R. Miller, Alan F. Westin and Michael A. Baker, Stainton Wheeler<sup>29</sup> ในเรื่องพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมีระดับแตกต่างกันไปตามระดับการพัฒนาของสังคม คือ ในสังคมที่มีการพัฒนาสูง องค์การภาครัฐบาลจะมีพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลในระดับที่สูงกว่าสังคมที่มีการพัฒนาต่ำกว่า หรือในประเทศที่พัฒนาแล้ว พนักงานจะยึดหลักการติดต่อเฉพาะงานสูง ถึงแม้การสนทนาในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องติดต่อมีอยู่บ้าง แต่พนักงานไม่นำเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อมาสนทนาเลย

สำหรับประเทศไทยอาจคาดการณ์ได้จากสภาพสังคมไทยว่าพฤติกรรมการให้บริการติดต่อเฉพาะงานอาจจะต่ำ เนื่องจากสังคมไทยเป็นสังคมเกษตรมาช้านาน จึงยึดถือสัมพันธภาพแบบสายโลหิตและมิตรสหายเป็นเครื่องกำหนดความสนิทสนม<sup>30</sup> การสนทนายระหว่างพนักงาน

---

29. Arthur R. Miller, The Assault on Privacy (Ann Arbor : University of Michigan Press, 1971), Alan F. Westin, Privacy and Freedom. (New York : Athenerum, 1967), Alan F. Westin and Michael A. Baker, Databank in a Free Society (New York : Quadrangle, 1972), Stainton Wheeler, On Record (New York : Sage Publisher, 1969).

30. ไพฑูรย์ เครือแก้ว, ลักษณะสังคมไทยและหลักการพัฒนาชุมชน (พระนคร : โรงพิมพ์เก็ฏฐ, 2506), น.58.



และประชาชน นอกจากจะสนทนาเรื่องที่มาติดต่อแล้วยังสนทนาในเรื่องความเป็นอยู่ การทำมาหากิน เพื่อสร้างความสนิทสนม เป็นสิ่งจำเป็นและเป็นการกระทำที่ดีสำหรับการบริการแก่ประชาชน<sup>31</sup> ดังนั้นการติดต่อเฉพาะงานที่พนักงานองค์การรัฐวิสาหกิจมีอยู่ในระดับต่ำหรือมีน้อย และจะเป็นการบริการไม่คำนึงถึงตัวบุคคลต่ำกว่าประเทศที่พัฒนาแล้ว ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนจะไม่พยายามก่อความขัดแย้งกับพนักงานโดยไม่จำเป็น เพราะอาจทำให้ประชาชนไม่ได้รับประโยชน์ในคราวต่อไป นอกจากนี้ความสัมพันธ์ของประชาชนและพนักงานมักก่อให้เกิดความสัมพันธ์แบบพึ่งพา<sup>32</sup> และคนไทยมีความกลัวและยกย่องผู้มีอำนาจบารมี เพราะถือเป็นผู้ให้คุณให้โทษต่อตนได้<sup>33</sup> ดังนั้นประชาชนจึงเลียงไม่ให้เกิดความขัดแย้งและสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะที่เป็นกันเองมากกว่า

ไมเคิล อาร์ พิตเจอร์ลด์ และโรเบิร์ต เอฟ คูแรนท์<sup>34</sup> ได้ทำการวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการที่ได้รับและความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับการบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น โดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชน เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

## ศูนย์วิทยพัทยากร

31. รายละเอียดใน พิศาล มุลศาสตร์สาร, "จะจัดทุกข์สร้างสุขอย่างไร, เทศาภิบาล 76 (กุมภาพันธ์ 2524) : 1-9. และโชคก วิจารณ์ พูลสวัสดิ์, "กรมการปกครอง : คนกับงาน, เทศาภิบาล 78 (มีนาคม, 2526) : น.1-12.

32. ชัยอนันต์ สมุทวานิช, "ข้าราชการกับการบริการประชาชน", ข้าราชการ 31 (เมษายน, 2529) : น.31.

33. อรุณ รักรธรรม, การพัฒนาองค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลง (กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2523), น.302.

34. Fitzgerald, "Citizen Evaluations and Urban Management : Service delivery in a Era of Protest, "Public Administration Review (November - December 1980) pp.585-594.



ศุภรัตน์ รัตนมูขัย<sup>35</sup> ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องบุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชนของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของศูนย์บริการสาธารณสุขสำนักอนามัยกรุงเทพ ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีภูมิลำเนาทางสังคมและเศรษฐกิจต่างกัน จะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนที่แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางที่ดีต่อการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะมีทัศนคติต่างกันด้วย กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ อายุราชการ ระดับ (ซี) ตำแหน่งหน้าที่ ระดับการศึกษาที่สูงกว่า จะมีบุคลิกภาพค่อนข้างไปในทางเก็บตัว และเป็นผู้มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับดีด้วย

ธำรง ช่อไม้ทอง<sup>36</sup> ได้เสนอบทความเรื่องแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ว่าผู้บริโภคหรือลูกค้า หมายถึง ผู้ที่ได้เป็น กำลังเป็นและมีโอกาสที่จะเป็นผู้ซื้อสินค้าและบริการขององค์การรัฐ หรือเอกชนก็ตาม พฤติกรรมมนุษย์มีลักษณะเป็นการตอบสนองซึ่งกันและกัน มิใช่แต่พฤติกรรมของลูกค้าเท่านั้นที่จะเป็นที่น่าสนใจ แต่พฤติกรรมของผู้ให้บริการย่อมมิได้มีความสำคัญยิ่งหย่อนไปกว่ากันเลย

อลงกต วงศ์สุวรรณ<sup>37</sup> ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลโครงการพัฒนาท่าอากาศยานกรุงเทพ ปี พ.ศ.2523-2532 พิจารณาจากความเห็นของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้แบ่งการศึกษาเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ทัศนคติผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่า

---

35. ศุภรัตน์ รัตนมูขัย, "บุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชนของข้าราชการ ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่สาธารณสุข" สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2529.

36. ธำรง ช่อไม้ทอง, คณะบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ บทความเรื่อง "แนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค" เอกสารประกอบการอบรมนักบริหาร ทอท. ระดับสูง รุ่นที่ 2 หลักสูตร การบริหารธุรกิจ ระหว่าง 28 มีนาคม - 27 พฤษภาคม 2533.

37. อลงกต วงศ์สุวรรณ "การประเมินโครงการพัฒนาท่าอากาศยานกรุงเทพ ปี พ.ศ.2523-2532 พิจารณาจากความเห็นของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2523





1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการ  
ก. การพัฒนาพื้นที่ใช้งานอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ยกเว้นพื้นที่ตรวจสอบบัตรโดยสารสายการบิน  
ข. ต่อบริการสื่อสารและบริการข้อมูลต่ออุปกรณ์  
ค. และสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกพื้นที่ แต่ไม่แน่ใจในความมีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ และระบบรักษาความปลอดภัยในทุกพื้นที่ของอาคารนี้ จำเป็นต้องทบทวนในส่วนนี้ต่อไป
2. ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ พบว่า  
ก. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบบัตรโดยสารและเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองไม่แน่ใจในขนาดและการออกแบบพื้นที่ใช้งาน ซึ่งต้องทบทวนใหม่ ตรงข้ามกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความพึงพอใจในพื้นที่  
ข. เจ้าหน้าที่ทั้ง 3 ไม่แน่ใจการพัฒนาระบบสื่อสารและบริการข้อมูล ณ พื้นที่ปฏิบัติงานอยู่ จึงต้องทบทวน  
ค. และไม่แน่ใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตนเอง  
ง. และเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากรไม่แน่ใจในระบบอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ตนเองอยู่ เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่สายการบินไม่พอใจต่อจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการผู้โดยสารในช่วงโมงคับคั่ง  
จ. ศุลกากรไม่แน่ใจระบบรักษาความปลอดภัยบริเวณศุลกากร ในขณะที่เดียวกันเจ้าหน้าที่สายการบิน และตรวจคนเข้าเมืองไม่พอใจระบบรักษาความปลอดภัย สมควรมีการแก้ไข  
ฉ. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบบัตรโดยสารและตรวจคนเข้าเมือง ไม่แน่ใจขีดความสามารถของท่าอากาศยานในการให้บริการ ควรมีการทบทวนดังกล่าวนี้

พลอย ปีบัว<sup>38</sup> ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ" โดยเฉพาะอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ศึกษาถึงทัศนคติที่มีต่อการบริการ 5 ด้าน คือการบริการผู้โดยสารขาเข้า การบริการรถรับจ้างสาธารณะ การบริการด้านภัตตาคาร อาหารว่าง เครื่องดื่ม และบริการทั่วไป โดยสอบถามจาก

---

38. พลอย ปีบัว, "ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ" สารนิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.



ผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ค้นพบ ดังนี้

1. การบริการผู้โดยสารขาเข้า พบว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการบริการในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี
2. การบริการผู้โดยสารขาออก ก็พบเช่นกันว่ามีทัศนคติในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี สูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนด
3. การบริการรถรับจ้างสาธารณะ พบว่าผู้โดยสารยังมีทัศนคติอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่วิกฤตที่ต้องได้รับการแก้ไข
4. การบริการด้านภัตตาคาร ฯลฯ พบว่าผู้โดยสารยังมีทัศนคติต่อการบริการในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าระดับวิกฤตซึ่งต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข
5. บริการทั่วไป พบว่าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการบริการในระดับที่ดีสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะในด้านของความสะอาดของท่าอากาศยาน เป็นประเภทของบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเพียงประเภทเดียวเท่านั้น

รายงานผลการศึกษาระเมินผลระดับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ปี 2535 จัดทำโดยกองวิชาการฝ่ายวางแผนเป็นการสำรวจระหว่างวันที่ 22-28 เมษายน 2535 ก่อนโครงการขยายอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ สามารถสรุปผลดังนี้

1. ห้องโถงผู้โดยสารคับแคบเกินไป สกปรก และแสงแดดส่องเข้าไปได้ อากาศร้อน
2. ระบบเครื่องปรับอากาศไม่ดี เย็นไม่ทั่วถึง
3. ห้องน้ำไม่สะอาด
4. พนักงานประชาสัมพันธ์ไม่สนใจให้บริการ
5. พนักงานตรวจค้น ไม่สุภาพ และมีท่าทีก้าวร้าว
6. ระบบเสียงไม่ดี ก้อง พังไม่ชัดเจน
7. บริการต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เก้าอี้ รถเข็นข้าวรถ ไม่เพียงพอ
8. อาหาร และสินค้ามีให้เลือกน้อย ราคาแพง
9. บันไดขึ้นลงชั้น 1 กับชั้น 2 ควรเป็นบันไดเลื่อนอัตโนมัติ
10. เครื่องบินดีเลย์นานเกินไป
11. ที่วีมีแต่รายการที่ไม่มีสาระ ซ้ำซาก
12. เคาน์เตอร์ check in และจุดตรวจค้นแถวยาวเกินไป



## 7. สมมติฐานในการวิจัย

จากการศึกษาสภาพปัญหาแนวความคิด ทฤษฎีและเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอตั้งสมมติฐานดังนี้

### 7.1 สมมติฐานหลัก

1. ผู้โดยสารมีทัศนคติที่แตกต่างกันต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ภายหลังจากโครงการขยายอาคารฯ สำเร็จลุล่วงลง
2. ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของการท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

### 7.2 สมมติฐานย่อย

ภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา อาชีพ วัตถุประสงค์ของการเดินทาง จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ลักษณะการเดินทาง ประสบการณ์การใช้อาคารภายในประเทศอันแก่ก่อนการขยาย ทัศนคติ หรือระดับความพอใจต่อการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก 6 ด้านได้แก่

- ก. ขนาดและการออกแบบพื้นที่
- ข. ระบบสื่อสาร และบริการข้อมูลในการเดินทางและใช้บริการท่าอากาศยาน
- ค. ความมีประสิทธิภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่
- ง. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้
- จ. ระบบรักษาความปลอดภัย
- ฉ. ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่

โดยสามารถพิจารณาตามพื้นที่ 4 พื้นที่ดังนี้

1. การบริการ ณ ชั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร
2. การบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก
3. การบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า
4. การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ



โดยแจกแจงเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

1. ลักษณะภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารหรือระดับความพอใจที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจากอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร ความพึงพอใจ ได้แก่ ความพอใจ ขนาดและการออกแบบพื้นที่ ระบบสื่อสารและบริการข้อมูลในการเดินทางและใช้บริการฯ ระบบรักษาความปลอดภัยในส่วนของพื้นที่ตรวจบัตรโดยสารของสายการบิน
2. ลักษณะภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารหรือระดับความพอใจที่มีต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจากอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก ความพึงพอใจ ได้แก่ ความพอใจที่มีต่อขนาดและการออกแบบพื้นที่ ระบบสื่อสารและบริการ ข้อมูลในการเดินทางและใช้บริการฯ ระบบรักษาความปลอดภัย ประสิทธิภาพในการบริการ และการใช้ภาษาต่างประเทศของประชาสัมพันธ์
3. ลักษณะภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้โดยสารหรือระดับความพอใจที่มีต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจากอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า ความพึงพอใจ ได้แก่ ความพอใจที่มีต่อขนาดและการออกแบบพื้นที่ ระบบสื่อสารและบริการข้อมูลในการเดินทางและใช้บริการฯ ระบบรักษาความปลอดภัย ประสิทธิภาพในการบริการ และการใช้ภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
4. ลักษณะภูมิหลังของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับทัศนคติระดับความพอใจที่มีต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจากอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ในส่วนของ ร้านค้า ภัตตาคาร และพื้นที่อื่นๆ ความพึงพอใจ ได้แก่ ความพอใจที่มีต่ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ระบบสื่อสารและบริการข้อมูลฯ ขนาดและการออกแบบพื้นที่ และระบบรักษาความปลอดภัย



แผนภูมิแสดงสมมติฐานของการวิจัย

ตัวแปรต้น

- ก. ลักษณะภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ,
1. เพศ
  2. อายุ
  3. สัญชาติ
  4. ระดับการศึกษา
  5. อาชีพ
  6. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง
  7. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ
  8. ลักษณะการเดินทาง
  9. ประสบการณ์การใช้บริการ  
อาคารภายในประเทศก่อนการ  
ขยายครั้งนี้
  10. ชั่วโมงที่ใช้บริการ

ตัวแปรตาม

- ข. ทักษะคดีของผู้โดยสารหรือระดับความพอใจ  
ที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก  
สะดวกของการทำอากาศยานกรุงเทพ  
อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ความพอ  
ใจทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ความพอใจใน
- ก. ขนาดและการออกแบบพื้นที่
  - ข. ระบบสื่อสารและบริการข้อมูลในการ  
เดินทาง
  - ค. ความมีประสิทธิภาพในการบริการของ  
เจ้าหน้าที่
  - ง. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย
  - จ. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่  
จัดไว้
  - ฉ. ความสามารถในการใช้ภาษาต่าง  
ประเทศของประชาสัมพันธ์  
สามารถแบ่งเป็น 4 พื้นที่ดังนี้
1. การบริการ ณ ชั้นตอนการตรวจบัตร  
โดยสาร
  2. การบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก
  3. การบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า
  4. การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก  
ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ



## **8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา**

- 8.1 เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้โดยสารว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการต่างๆภายหลังจากการขยายอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ
- 8.2 เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารกับทัศนคติที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของการท่าอากาศยานกรุงเทพ
- 8.3 เพื่อนำผลการศึกษาเป็นข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงด้านบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร
- 8.4 เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการบริหารงาน และแผนการดำเนินงานต่อไปในอนาคต

## **9. การนำเสนอการวิจัย**

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยเป็นขั้นตอนดังนี้

**บทที่ 1** บทนำ ความเป็นมาและสภาพปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย ความสำคัญของการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย ข้อจำกัดของการวิจัย กรอบแนวความคิดและทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สมมติฐานในการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

**บทที่ 2** การออกแบบและระเบียบวิธีวิจัย ได้แก่ นิยามปฏิบัติการ แนวคิดที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

**บทที่ 3** โครงการขยายอาคารผู้โดยสารภายในประเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร การคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ การประเมินสถานภาพองค์การ แผนโครงการขยายอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ การบริหารงานท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

**บทที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลและตีความข้อมูล

**บทที่ 5** สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ