

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC)













ข้อที่	หัวข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3	4	5		
2.	ร้านค้า ร้านอาหารที่ให้บริการ มีความ สะอาดเรียบร้อย	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
3.	เพิ่มจุดให้บริการในด้านอื่นๆ เช่น ตู้ATM จุดบริการINTERNET เป็นต้น มีให้บริการ อย่างเพียงพอ	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
4.	เพิ่มการบริการรถรับ/ส่งผู้โดยสารเข้าเมือง รถรับจ้างทั่วไป มีให้บริการอย่างเพียงพอ	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
5.	ราคาค่าโดยสารของรถรับ/ส่งผู้โดยสาร รถ รับจ้างทั่วไป เหมาะสมกับคุณภาพและการ บริการ	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
6.	จุดบริการโทรศัพท์สาธารณะ มีให้บริการ เพียงพอ ทันสมัย และสะดวกในการใช้งาน	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้

\*\*\*\*\*











ข้อที่	หัวข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3	4	5		
4.	ท่านคิดว่า การควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม พื้นที่ลานจอดเครื่องบินของท่าอากาศยานแม่สอด ควรมีสภาพเป็นอย่างไร	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
5.	ท่านคิดว่า การควบคุมการเข้า/ออกสถานที่ มี ความเข้มงวดของท่าอากาศยานแม่สอด ควรมี สภาพเป็นอย่างไร	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
6.	ท่านคิดว่า การบริการตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระ เดินทาง เพื่อตรวจค้นหาวัตถุระเบิดและวัตถุ อันตรายของท่าอากาศยานแม่สอด ควรมีสภาพ เป็นอย่างไร	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
	<b>ด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน</b>							
1.	ท่านคิดว่า ร้านค้า ร้านอาหารภายใน ท่าอากาศยานแม่สอด ควรมีสภาพเป็น อย่างไร	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
2.	ท่านคิดว่า จุดให้บริการในด้านอื่นๆ เช่น ตู้ATM จุดบริการINTERNET เป็นต้น ภายในท่าอากาศ ยานแม่สอด ควรมีสภาพเป็นอย่างไร	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
3.	ท่านคิดว่า การให้บริการรถรับ/ส่งผู้โดยสารเข้า เมือง รถรับจ้างทั่วไป ควรมีสภาพเป็นอย่างไร	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
4.	ท่านคิดว่า ราคาค่าโดยสารของรถรับ/ส่ง ผู้โดยสาร รถรับจ้างทั่วไป ควรมีสภาพเป็น อย่างไร	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้
5.	ท่านคิดว่า จุดบริการโทรศัพท์สาธารณะภายใน ท่าอากาศยานแม่สอด ควรมีสภาพเป็นอย่างไร	1	1	1	1	1	1	ใช้ได้

\*\*\*\*\*

**ภาคผนวก ข**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

### แนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด
2. แบบสอบถามฉบับนี้มี 4 ตอน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 สภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด
  - ตอนที่ 3 ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด
  - ตอนที่ 4 ความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด
3. ขอความกรุณาจากท่าน ได้ตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด และผลการวิจัยครั้งนี้ จะนำเสนอในภาพรวม ซึ่งไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อท่านหรือผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมแต่ประการใด หากแต่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

นายชูเกียรติ เหมียะโก

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด**

**ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับสภาพของท่าน

ข้อที่	รายการ
1.	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง
2.	อายุ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 25 ปี <input type="checkbox"/> 25 – 35 ปี <input type="checkbox"/> 35 – 45 ปี <input type="checkbox"/> สูงกว่า 45 ปี
3.	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
4.	ท่านเป็นผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานแม่สอด ประเภทใด <input type="checkbox"/> ภาคส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> ภาคเอกชน <input type="checkbox"/> ภาคประชาชน
5.	ท่านเคยใช้บริการจากท่าอากาศยานแม่สอด มาแล้วกี่ครั้ง <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10 ครั้ง <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ครั้ง

**ตอนที่ 2 สภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าถูกต้องและเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านเพียงข้อเดียว

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

1. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และท่านเคยใช้บริการอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

- 1. ระบบไฟฟ้าภายในท่าอากาศยาน
- 2. ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลการเดินทางการท่องเที่ยว
- 3. สายพานลำเลียงสัมภาระ
- 4. รถขึ้นสัมภาระ
- 5. ห้องน้ำ
- 6. ที่นั่งพักผู้โดยสาร
- 7. ลานจอดรถยนต์
- 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ห้องน้ำของท่าอากาศยานที่ให้บริการ มีสภาพเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

- 1. มีป้ายบอกทิศทาง ตำแหน่งที่ตั้งชัดเจน
- 2. สะอาด
- 3. มีเพียงพอในทุกจุด
- 4. มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ
- 5. อุปกรณ์ภายในห้องน้ำใช้งานได้ดี
- 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. ที่นั่งพักผู้โดยสารที่ทำอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ มีสภาพเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

- 1. สะอาดเรียบร้อย
- 2. ที่นั่งพักอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี
- 3. จัดวางที่นั่งพักเป็นระเบียบเรียบร้อย ถูนั่งได้สะดวกสบาย
- 4. รองรับจำนวนผู้โดยสารได้เพียงพอ
- 5. มีอยู่ทุกจุดภายในอาคารที่พักระหว่างเที่ยวบินและภายในทำอากาศยาน
- 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ลานจอดรถยนต์ภายในทำอากาศยานแม่สอด มีสภาพเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

- 1. รองรับจำนวนรถยนต์ได้เพียงพอ
- 2. บริเวณลานจอดรถยนต์สะอาดเรียบร้อย
- 3. บริเวณลานจอดมีความปลอดภัย
- 4. ลานจอดรถยนต์อยู่ใกล้กับอาคารที่พักระหว่างเที่ยวบิน
- 5. ป้ายสัญลักษณ์จราจร ป้ายเตือน ป้ายบังคับ ป้ายบอกตำแหน่งต่างๆใช้งานได้ดี
- 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

#### ด้านบริการที่ทำอากาศยานจัดให้

1. บริการต่าง ๆ ที่ทำอากาศยานจัดให้โดยผู้ให้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และท่านเคยใช้บริการอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

- 1. การตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด
- 2. การรักษาความปลอดภัย
- 3. การกักขังและดับเพลิง
- 4. การตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทาง
- 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. การตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด ที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดให้ มีสภาพเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

- 1. เครื่องสแกนหาอาวุธและวัตถุระเบิดมีประสิทธิภาพสูง ใช้งานได้ดี
- 2. เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุระเบิดเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานดี มีความปลอดภัย
- 3. มีขั้นตอนการตรวจที่ไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
- 4. มีความเสมอภาคในการให้บริการ
- 5. แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อห้าม ข้อควรปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน
- 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. การรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานแม่สอด มีสภาพเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

- 1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลจุดอันตราย
- 2. ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการดูแลความปลอดภัย
- 3. มีการควบคุมพื้นที่เข้าออกภายในอาคารที่พัสดุโดยสาร
- 4. มีการตรวจสอบบุคคลและวัตถุต้องสงสัย
- 5. มีการควบคุมการเข้าออกพื้นที่หวงห้าม
- 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. การตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทางของท่าอากาศยานแม่สอด มีสภาพเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

- 1. เครื่องสแกนกระเป๋าสัมภาระเดินทางมีประสิทธิภาพ ใช้งานได้ดี
- 2. เจ้าหน้าที่ตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทางเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน
- 3. เครื่องสแกนกระเป๋าสัมภาระเดินทางใช้งานได้ดี ไม่ทำให้สัมภาระเสียหาย
- 4. มีป้ายบอกจุดการตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทางที่ชัดเจน ง่าย
- 5. มีขั้นตอนการทำงานที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน
- 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

### ด้านบริการที่ให้ความพึงพอใจ

1. บริการที่ให้ความพึงพอใจที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดให้โดยผู้ใช้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง และท่านเคยใช้บริการอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
  - 1. ร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
  - 2. โทรศัพท์สาธารณะ
  - 3. รถรับส่งผู้โดยสาร
  - 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
  
2. ร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่มภายในท่าอากาศยานแม่สอด มีสภาพเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
  - 1. มีจำนวนร้านเพียงพอกับผู้ใช้บริการ
  - 2. มีสินค้าหลากหลายตรงกับความต้องการ
  - 3. ร้านค้าสะอาดเรียบร้อย
  - 4. ราคาไม่แพง
  - 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
  
3. โทรศัพท์สาธารณะภายในท่าอากาศยานแม่สอด มีสภาพเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
  - 1. มีสภาพใช้งานได้ดี
  - 2. มีให้บริการเพียงพอ
  - 3. มีป้ายบอกจุดที่ตั้งชัดเจน หาง่าย
  - 4. มีบริการโทรต่างประเทศได้
  - 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
  
4. รถรับส่งผู้โดยสารภายในท่าอากาศยานแม่สอด มีสภาพเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)
  - 1. มีให้บริการเพียงพอ
  - 2. พนักงานขับรถสุภาพ บริการดี
  - 3. ราคาไม่แพง
  - 4. หาง่าย สะดวกในการใช้บริการ
  - 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 3 ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับปัญหาการบริการของ  
ท่าอากาศยานแม่สอด

ข้อที่	ปัญหาการบริการ ของท่าอากาศยานแม่สอด	ระดับปัญหา				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ จัดไว้ให้บริการ ไม่เพียงพอ ไม่สามารถให้บริการ ได้สะดวกรวดเร็ว					
2.	อาคารที่พักผู้โดยสารของท่าอากาศยานแม่สอด ไม่สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศไม่ดี					
3.	ห้องน้ำของท่าอากาศยานแม่สอด ที่ให้บริการ มี จำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ ผู้โดยสารและผู้ให้บริการทั่วไป					
4.	การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการภายในอาคารที่พัก ผู้โดยสาร ไม่เรียบร้อย ไม่ได้รับความสะดวก					
5.	อาคารที่พักผู้โดยสาร มีขนาดเล็ก คับแคบ ไม่ สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารได้เพียงพอ					
6.	ที่นั่งพักผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ ให้บริการไม่เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสาร ผู้โดยสาร และผู้ให้บริการทั่วไป					
7.	บริเวณของลานจอดรถยนต์ ไม่เพียงพอ และไม่ สามารถรองรับจำนวนรถยนต์ที่จะเพิ่มขึ้นใน อนาคตได้					

ข้อที่	ปัญหาการบริการ ของท่าอากาศยานแม่สอด	ระดับปัญหา				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
	<b>ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้</b>					
1.	อุปกรณ์ เครื่องมือการตรวจค้นอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบินของท่าอากาศยานแม่สอด ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ทันสมัย					
2.	การบริการตรวจค้นผู้โดยสาร เพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบิน มีขั้นตอนการทำงานล่าช้า ทำให้ต้องรอนาน					
3.	การรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการควบคุม ตระเวนตรวจตราป้องกันพื้นที่					
4.	การดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ ไม่เข้มงวด กวดขัน ไม่เอาใจใส่อย่างเพียงพอ					
5.	การบริการผู้ภัยและดับเพลิง เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการช่วยเหลือผู้โดยสาร อุปกรณ์เครื่องมือไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย					
6.	การควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม พื้นที่ลานจอดเครื่องบิน ไม่เข้มงวด ไม่สามารถสร้างความปลอดภัยได้					
7.	การบริการตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทาง เพื่อตรวจค้นหาวัตถุระเบิดและวัตถุอันตราย ไม่เข้มงวด ไม่ตรวจสอบกระเป๋าสัมภาระเดินทางที่ต้องสงสัยอย่างละเอียด					
	<b>ด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน</b>					
1.	ร้านค้า ร้านอาหารภายในท่าอากาศยานแม่สอด ไม่เพียงพอ และไม่สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการ					

ข้อที่	ปัญหาการบริการ ของท่าอากาศยานแม่สอด	ระดับปัญหา				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
2.	ร้านค้า ร้านอาหารที่ให้บริการ ไม่สะอาด เรียบร้อย					
3.	จุดให้บริการด้านอื่นๆ เช่น ตู้ATM จุดบริการ INTERNET เป็นต้น มีให้บริการไม่เพียงพอกับ ความต้องการ					
4.	การบริการรถรับ/ส่งผู้โดยสารเข้าเมือง รถรับจ้าง ทั่วไป มีให้บริการไม่เพียงพอ					
5.	ราคาค่าโดยสารของรถรับ/ส่งผู้โดยสาร รถ รับจ้างทั่วไป ไม่เหมาะสมกับคุณภาพและการ บริการ					
6.	จุดบริการโทรศัพท์สาธารณะ มีให้บริการจำนวน น้อย และไม่ทันสมัย ให้บริการได้ไม่ดี					

#### ตอนที่ 4 ความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความต้องการการบริการของ  
ท่าอากาศยานแม่สอด

ข้อที่	ความต้องการการบริการ ของท่าอากาศยานแม่สอด	ระดับความต้องการ				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1.	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> อุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวก มี ให้บริการอย่างเพียงพอ เหมาะสม และสามารถ ให้บริการได้ดี					

ข้อที่	ความต้องการการบริการ ของท่าอากาศยานแม่สอด	ระดับความต้องการ				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
2	อาคารที่พักผู้โดยสารของท่าอากาศยานแม่สอด สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศดี					
3.	ห้องน้ำของท่าอากาศยานแม่สอด ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการให้บริการ และสะอาดเรียบร้อย					
4.	การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการภายในอาคารที่พักผู้โดยสาร มีความเรียบร้อย และสะดวกสบาย					
5.	อาคารที่พักผู้โดยสารของท่าอากาศยานแม่สอด มีขนาดใหญ่ขึ้น สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารได้เพียงพอ และสะอาดเรียบร้อย					
6.	ที่นั่งพักผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ และสะอาดเรียบร้อย					
7.	บริเวณของลานจอดรถยนต์ มีขนาดเพียงพอ และสามารถรองรับจำนวนรถยนต์ที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตได้					
<b>ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้</b>						
1.	อุปกรณ์ เครื่องมือการตรวจค้นอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบินของท่าอากาศยานแม่สอด ได้มาตรฐาน และทันสมัย					
2.	การบริการตรวจค้นผู้โดยสาร เพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบิน มีขั้นตอนการทำงานที่สะดวกรวดเร็ว					
3.	การรักษาความปลอดภัย จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการควบคุม และเพิ่มการตระเวนตรวจตราป้องกันพื้นที่					

ข้อที่	ความต้องการการบริการ ของท่าอากาศยานแม่สอด	ระดับความต้องการ				
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
4.	การดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ เข้มงวด กวดขัน เอาใจใส่เป็นอย่างดี					
5.	การบริการผู้ภัยและดับเพลิง จัดเจ้าหน้าที่ให้ เพียงพอต่อการช่วยเหลือผู้โดยสาร จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือให้เพียงพอและทันสมัย					
6.	การควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม พื้นที่ลาน จอดเครื่องบิน เพิ่มความเข้มงวดให้สามารถสร้าง ความปลอดภัยได้					
7.	การบริการตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทาง เพื่อตรวจค้นหาวัตถุระเบิดและวัตถุอันตราย เพิ่มความเข้มงวด และตรวจสอบกระเป๋า สัมภาระเดินทางที่ต้องสงสัยอย่างละเอียด					
	<b>ด้านบริการที่ให้ความพึงพอใจ</b>					
1.	ร้านค้า ร้านอาหารภายในท่าอากาศยานแม่สอด มี เพียงพอ และให้บริการได้ตรงกับความต้องการ					
2.	ร้านค้า ร้านอาหารที่ให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย					
3.	เพิ่มจุดให้บริการในด้านอื่นๆ เช่น ตู้ATM จุด บริการINTERNET เป็นต้น มีให้บริการอย่าง เพียงพอ					
4.	เพิ่มการบริการรถรับ/ส่งผู้โดยสารเข้าเมือง รถ รับจ้างทั่วไป มีให้บริการอย่างเพียงพอ					
5.	ราคาค่าโดยสารของรถรับ/ส่งผู้โดยสาร รถรับจ้าง ทั่วไป เหมาะสมกับคุณภาพและการบริการ					
6.	จุดบริการโทรศัพท์สาธารณะ มีให้บริการ เพียงพอ ทันสมัย และสะดวกในการใช้งาน					

## แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

### เรื่อง

#### แนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

#### คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ผู้ให้สัมภาษณ์ คือ ผู้บริหารหน่วยงานของกลุ่มผู้ใช้บริการ 3 ประเภท คือ ภาคส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ องค์กรภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 7 ท่าน

2. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 สภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

ตอนที่ 3 ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

ตอนที่ 4 ความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

3. ขอความกรุณาจากท่าน ได้ตอบแบบสัมภาษณ์ตามความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด และผลการวิจัยครั้งนี้ จะนำเสนอในภาพรวม ซึ่งไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อท่านหรือผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมแต่ประการใด หากแต่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสัมภาษณ์

นายชูเกียรติ เหมียะโก

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขายุทธศาสตร์การพัฒน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**ตอนที่ 1** สถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

**คำชี้แจง** ขอความกรุณาท่านให้สัมภาษณ์ ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ชื่อ(ผู้ให้สัมภาษณ์).....
2. เพศ  ชาย  หญิง      ปัจจุบันอายุ.....ปี
3. ท่านจบการศึกษาสูงสุดในระดับ.....
4. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง.....
5. สถานที่ทำงาน.....
6. ท่านเป็นผู้บริหารหน่วยงาน ประเภทใด
  - ภาคส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ
  - องค์กรภาคเอกชน/องค์กรธุรกิจ
  - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
7. ท่านเคยใช้บริการของท่าอากาศยานแม่สอด มาแล้วกี่ครั้ง
  - น้อยกว่า 10 ครั้ง
  - มากกว่า 10 ครั้ง

ผู้สัมภาษณ์.....  
 สัมภาษณ์ ณ วันที่.....  
 สถานที่สัมภาษณ์.....

## ตอนที่ 2 สภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

### คำชี้แจง ขอความกรุณาจากท่านให้สัมภาษณ์ ตามหัวข้อต่อไปนี้

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ท่านคิดว่า อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

2. ท่านคิดว่า อาคารที่พักผู้โดยสารของท่าอากาศยานแม่สอด มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

3. ท่านคิดว่า ห้องน้ำของท่าอากาศยานแม่สอดจัดให้บริการ มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

4. ท่านคิดว่า การจัดสถานที่และการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวก มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

5. ท่านคิดว่า ที่นั่งพักผู้โดยสารของท่าอากาศยานแม่สอดจัดให้บริการ มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

6. ท่านคิดว่า บริเวณลานจอดรถยนต์ของท่าอากาศยานแม่สอด มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

#### ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้

1. ท่านคิดว่า บริการตรวจค้นผู้โดยสารเพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบินของท่าอากาศยานแม่สอด มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

2. ท่านคิดว่า การรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานแม่สอด มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

3. ท่านคิดว่า การบริการกู้ภัยและดับเพลิงของท่าอากาศยานแม่สอด มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

4. ท่านคิดว่า การควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม พื้นที่ลานจอดเครื่องบิน มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

5. ท่านคิดว่า การควบคุมการเข้า/ออกสถานที่ของท่าอากาศยานแม่สอด มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

6. ท่านคิดว่า การบริการตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทาง เพื่อตรวจค้นหาวัตถุระเบิดและวัตถุอันตรายของท่าอากาศยานแม่สอด มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

### **ด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน**

1. ท่านคิดว่า ร้านค้า ร้านอาหารภายในท่าอากาศยานแม่สอด มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

2. ท่านคิดว่า จุดให้บริการในด้านอื่นๆ เช่น ตู้ ATM จุดบริการ INTERNET เป็นต้น มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

3. ท่านคิดว่า การให้บริการรถรับ/ส่งผู้โดยสารเข้าเมือง รถรับจ้างทั่วไป มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

4. ท่านคิดว่า ราคาค่าโดยสารของรถรับ/ส่งผู้โดยสาร มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

5. ท่านคิดว่า จุดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ มีสภาพเป็นอย่างไร

.....

### **ตอนที่ 3 ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด**

**คำชี้แจง** ขอความกรุณาจากท่านให้สัมภาษณ์ ตามหัวข้อต่อไปนี้

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

1. ท่านคิดว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ มีปัญหาหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2. ท่านคิดว่า อาคารที่พักผู้โดยสารของท่าอากาศยานแม่สอด มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

3. ท่านคิดว่า ห้องน้ำของท่าอากาศยานแม่สอด ที่ให้บริการ มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

4. ท่านคิดว่า การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการภายในอาคารที่พักผู้โดยสาร มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

5. ท่านคิดว่า ที่นั่งพักผู้โดยสารที่ทำอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

6. ท่านคิดว่า บริเวณของลานจอดรถยนต์ของท่าอากาศยานแม่สอด มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

#### **ด้านบริการที่ทำอากาศยานจัดให้**

1. ท่านคิดว่า การบริการตรวจค้นผู้โดยสาร เพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบิน มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

2. ท่านคิดว่า การรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานแม่สอด มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

3. ท่านคิดว่า การบริการกู่ภัยและดับเพลิงของท่าอากาศยานแม่สอด มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

4. ท่านคิดว่า การควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม พื้นที่ลานจอดเครื่องบิน มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

5. ท่านคิดว่า การควบคุมการเข้า/ออกสถานที่ของท่าอากาศยานแม่สอด มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

6. ท่านคิดว่า การบริการตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทาง เพื่อตรวจค้นหาวัตถุระเบิดและวัตถุอันตราย มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....  
 .....

#### **ด้านบริการที่ให้ความพึงพอใจ**

1. ท่านคิดว่า ร้านค้า ร้านอาหารภายในท่าอากาศยานแม่สอด มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....  
 .....

2. ท่านคิดว่า จุดให้บริการในด้านอื่นๆ เช่น ตู้ATM จุดบริการINTERNET เป็นต้น มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....  
 .....

3. ท่านคิดว่า การให้บริการรถรับ/ส่งผู้โดยสารเข้าเมือง รถรับจ้างทั่วไป มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....  
 .....

4. ท่านคิดว่า ราคาค่าโดยสารของรถรับ/ส่งผู้โดยสาร รถรับจ้างทั่วไป มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....  
 .....

5. ท่านคิดว่า จุดบริการโทรศัพท์สาธารณะภายในท่าอากาศยานแม่สอด มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....  
 .....

#### **ตอนที่ 4 ความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด**

**คำชี้แจง** ขอความกรุณาจากท่านให้สัมภาษณ์ ตามหัวข้อต่อไปนี้

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

1. ท่านคิดว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ ควรมีสภาพเป็นอย่างไร

.....  
 .....

2. ท่านคิดว่า อาคารที่พักผู้โดยสารของท่าอากาศยานแม่สอด ควรมีสภาพเป็นอย่างไร

.....

.....

3. ท่านคิดว่า ห้องน้ำของท่าอากาศยานแม่สอด ที่ให้บริการ ควรมีสภาพเป็นอย่างไร

.....

.....

4. ท่านคิดว่า การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการภายในอาคารที่พักผู้โดยสาร ควรมีสภาพเป็นอย่างไร

.....

.....

5. ท่านคิดว่า ที่นั่งพักผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ ควรมีสภาพเป็นอย่างไร

.....

.....

6. ท่านคิดว่า บริเวณของลานจอดรถยนต์ของท่าอากาศยานแม่สอด ควรมีสภาพเป็นอย่างไร

.....

.....

#### **ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้**

1. ท่านคิดว่า การบริการตรวจค้นผู้โดยสาร เพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบินควรมีสภาพเป็นอย่างไร

.....

.....

2. ท่านคิดว่า การรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานแม่สอด ควรมีสภาพเป็นอย่างไร

.....

.....

3. ท่านคิดว่า การบริการกู้ภัยและดับเพลิงของท่าอากาศยานแม่สอด ควรมีสภาพเป็นอย่างไร

.....

.....

4. ท่านคิดว่า การควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม พื้นที่ลานจอดเครื่องบินของ  
ท่าอากาศยานแม่สอด ควรมีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร

.....  
.....

5. ท่านคิดว่า การควบคุมการเข้า/ออกสถานที่ มีความเข้มงวดของท่าอากาศยานแม่สอด ควรมี  
สภาพเป็นอย่างไร

.....  
.....

6. ท่านคิดว่า การบริการตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทาง เพื่อตรวจค้นหาวัตถุระเบิดและวัตถุ  
อันตรายของท่าอากาศยานแม่สอด ควรมีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร

.....  
.....

#### **ด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน**

1. ท่านคิดว่า ร้านค้า ร้านอาหารภายในท่าอากาศยานแม่สอด ควรมีประสิทธิภาพเป็น อย่างไร

.....  
.....

2. ท่านคิดว่า จุดให้บริการในด้านอื่นๆ เช่น ตู้ATM จุดบริการINTERNET เป็นต้น ภายใน  
ท่าอากาศยานแม่สอด ควรมีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร

.....  
.....

3. ท่านคิดว่า การให้บริการรถรับ/ส่งผู้โดยสารเข้าเมือง รถรับจ้างทั่วไป ควรมีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร

.....  
.....

4. ท่านคิดว่า ราคาค่าโดยสารของรถรับ/ส่งผู้โดยสาร รถรับจ้างทั่วไป ควรมีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร

.....  
.....

5. ท่านคิดว่า จุดบริการโทรศัพท์สาธารณะภายในท่าอากาศยานแม่สอด ควรมีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร

.....  
.....

\*\*\*\*\*

**ภาคผนวก ก**

**-สรุปข้อมูลสภาพ ปัญหา และความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด**

**เพื่อใช้ในการสนทนากลุ่ม**

**-ประเด็นที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม**

**-รายชื่อผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม**

## สรุปข้อมูลสภาพ ปัญหา และความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด (ใช้สำหรับการสนทนากลุ่ม)

### สภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

#### 1. สภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด จากการใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

##### 1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.1.1 มีผู้ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่นั่งพักผู้โดยสาร ลานจอดรถยนต์ และป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลการเดินทางการท่องเที่ยว

1.1.2 ห้องน้ำที่ท่าอากาศยานมีไว้ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ อุปกรณ์ภายในห้องน้ำใช้งานได้ดี มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ และสะอาด

1.1.3 ที่นั่งพักผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่นั่งพักอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาดเรียบร้อย จัดวางที่นั่งพักเป็นระเบียบเรียบร้อย ลูกนั่งได้สะดวกสบาย และมีอยู่ทุกจุดภายในอาคารที่พักผู้โดยสารและภายในท่าอากาศยาน

1.1.4 ลานจอดรถยนต์ภายในท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ลานจอดรถยนต์อยู่ใกล้กับอาคารที่พักผู้โดยสาร บริเวณลานจอดรถยนต์สะอาดเรียบร้อย และป้ายสัญลักษณ์จราจรป้ายเตือน ป้ายบังคับ ป้ายบอกตำแหน่งต่างๆ ใช้งานได้ดี

##### 1.2 ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้

1.2.1 บริการต่าง ๆ ที่ท่าอากาศยานจัดให้โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีผู้ใช้บริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ การตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด การตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทาง และการรักษาความปลอดภัย

1.2.2 การตรวจอาวุธและวัตถุระเบิดที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดให้ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ เครื่องสแกนหาอาวุธและวัตถุระเบิดมีประสิทธิภาพสูง ใช้งานได้ดี เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุระเบิดเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานดี มีความปลอดภัย และมีขั้นตอนการตรวจที่ไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว

1.2.3 การรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทางเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน เครื่องสแกนกระเป๋าสัมภาระเดินทางใช้งานได้ดี ไม่ทำให้สัมภาระเสียหาย และมีการควบคุมการเข้าออกพื้นที่หวงห้าม

1.2.4 การตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทางของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทางเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน เครื่องสแกนกระเป๋าสัมภาระเดินทางใช้งานได้ดี ไม่ทำให้สัมภาระเสียหาย และมีป้ายบอกจุดการตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทางที่ชัดเจน หาง่าย

### 1.3 ด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน

1.3.1 บริการที่ให้ความเพลิดเพลินที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดให้ โดยผู้ให้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง มีผู้ให้บริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ และรถรับส่งผู้โดยสาร

1.3.2 ร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่มภายในท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ร้านค้าสะอาดเรียบร้อย มีจำนวนร้านเพียงพอกับผู้ให้บริการ และราคาไม่แพง

1.3.3 โทรศัพท์สาธารณะภายในท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีให้บริการเพียงพอ มีป้ายบอกจุดที่ตั้งชัดเจน หาง่าย และมีสภาพใช้งานได้ดี

1.3.4 รถรับส่งผู้โดยสารภายในท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานขับรถสุภาพ บริการดี มีให้บริการเพียงพอ และหาง่าย สะดวกในการใช้บริการ

## 2. สภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด จากการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

### 2.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.1 อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพร้อมในการใช้งาน และสามารถใช้งานได้ดี เช่น ระบบไฟฟ้าภายในอาคาร เครื่องปรับอากาศ สายพายลำเลียงกระเป๋า รถเข็นกระเป๋า เป็นต้น อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างไม่มี เช่น ประตูเลื่อนอัตโนมัติ ป้ายประชาสัมพันธ์แบบอักษรวิ่ง ป้ายข้อมูลการเดินทางทางรถท่องเที่ยว เป็นต้น

2.1.2 อาคารที่พักผู้โดยสารของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า มีขนาดเล็ก พื้นที่ใช้สอยภายในอาคารมีน้อย พื้นที่ภายในอาคารส่วนใหญ่มีความสะอาดเรียบร้อย

2.1.3 ห้องน้ำของท่าอากาศยานแม่สอดที่จัดไว้ให้บริการ พบว่า มีบริการตามจุดที่สามารถใช้บริการได้ง่าย เช่น ห้องผู้โดยสารขาเข้า ห้องผู้โดยสารขาออก ห้องโถงสำหรับผู้โดยสารนั่งพักรอ เป็นต้น มีป้ายบอกทิศทาง บอกตำแหน่งที่ตั้งชัดเจน มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ อุปกรณ์ภายในห้องน้ำส่วนใหญ่สามารถใช้งานได้ดี สภาพโดยรวมสะอาดเรียบร้อย

2.1.4 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารที่พักผู้โดยสาร พบว่า มีการจัดตกแต่งสถานที่ การปรับแต่งสวนหย่อม สภาพโดยรวมมีความสะอาดเรียบร้อย การจัดวางอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร สภาพโดยรวมมีความเหมาะสม

2.1.5 ที่นั่งพักผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความสะอาดเรียบร้อย ใช้งานได้ดี มีการจัดวางไว้ให้บริการตามจุดที่สะดวกใช้ เช่น บริเวณห้องผู้โดยสารขาออก ห้องโถงสำหรับผู้โดยสาร เป็นต้น

2.1.6 บริเวณของลานจอดรถยนต์ของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า สภาพโดยรวมมีความสะอาดเรียบร้อย มีความปลอดภัย ลานจอดรถยนต์อยู่ใกล้กับอาคารที่พักผู้โดยสาร ทำให้ไม่เสียเวลาในการเดินทางเข้าไปใช้บริการ มีป้ายเครื่องหมายสัญลักษณ์จราจร

## 2.2 ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้

2.2.1 การบริการตรวจค้นผู้โดยสาร เพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบินของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า มีเครื่องตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด (X-RAY) ที่ทันสมัย ใช้งานได้ดี เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุระเบิดเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานดี มีการตรวจค้นที่เข้มงวด

2.2.2. การรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า มีการควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม มีการควบคุมการเข้า/ออกบริเวณประตูทางเข้าอาคารที่พักผู้โดยสาร มีการแลกบัตรผ่านเข้า/ออกพื้นที่ มีการติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิด สำหรับบันทึกภาพเหตุการณ์ และตรวจจับความเคลื่อนไหวต่างๆ

2.2.3 การบริการผู้ภัยและดับเพลิงของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า มีการฝึกซ้อมดับเพลิงและผู้ภัยร่วมกับหน่วยงานภายนอก เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ดี รถดับเพลิง รถพยาบาลฉุกเฉิน สามารถใช้งานได้ดี มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการฝึกซ้อมผู้ภัยและดับเพลิง

2.2.4 การควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม พื้นที่ลานจอดเครื่องบิน พบว่า มีการควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม มีการแลกบัตรประจำตัวผู้เข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม มีการติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิด สำหรับบันทึกภาพเหตุการณ์ และตรวจจับความเคลื่อนไหวต่างๆ

2.2.5 การควบคุมการเข้า/ออกสถานที่ของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า มีการกำหนดเวลาการเข้า/ออกสถานที่ การเข้า/ออกมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ได้มีการตรวจสอบรถยนต์ และตรวจสอบบุคคลก่อนอนุญาตให้เข้า/ออก มีประชาชนเข้ามาออกกำลังกายเป็นจำนวนมาก

2.2.6 การบริการตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทาง เพื่อตรวจค้นหาวัตถุระเบิดและวัตถุอันตรายของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า เครื่องสแกนกระเป๋าสัมภาระเดินทางมีประสิทธิภาพ ใช้งานได้ดี เจ้าหน้าที่ตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทางเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน มีป้ายบอกทิศทาง บอกจุดให้บริการที่ชัดเจน มีการตรวจค้นที่เข้มงวด และสะดวก คล่องตัว

## 2.3 ด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน

3.3.1 ร้านค้า ร้านอาหารภายในท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า มีร้านจำหน่ายสินค้า อยู่ในอาคารที่พักผู้โดยสาร แต่ปัจจุบันไม่ได้เปิดดำเนินกิจการค้าขาย

3.3.2 จุดให้บริการในด้านอื่นๆ เช่น ตู้ ATM จุดบริการ Internet เป็นต้น พบว่า ไม่มีตู้ ATM ให้บริการ การบริการฟรี Internet ที่ท่าอากาศยานจัดไว้บริการ ระดับสัญญาณต่ำ ไม่ครอบคลุมพื้นที่โดยรอบบริเวณอาคาร

3.3.3 การให้บริการรถรับ/ส่งผู้โดยสารเข้าเมือง รถรับจ้างทั่วไป พบว่า รถบริการสำหรับรับ/ส่งผู้โดยสารเข้าเมืองเป็นรถของสายการบินบริการ รถของโรงแรมที่พัก และบริษัทนำเที่ยวมารับส่งผู้โดยสาร โดยผู้โดยสารต้องติดต่อใช้บริการเอง

3.3.4 ราคาค่าโดยสารของรถรับ/ส่งผู้โดยสาร รถรับจ้างทั่วไป พบว่า ราคาค่าโดยสารรถรับจ้างทั่วไป รถเช่าเหมา และรถโดยสารประจำทาง มีการปรับราคาขึ้นค่อนข้างสูง ตามสถานะของราคาน้ำมันในตลาดโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงราคา และมีแนวโน้มของราคาที่สูงขึ้น

3.3.5 จุดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ พบว่า มีให้บริการเพียงจุดเดียว จำนวน 1 เครื่อง ลักษณะของเครื่องมีสภาพเก่า โทรออกต่างประเทศไม่ได้ บริเวณภายในอาคารที่พักผู้โดยสารไม่มีให้บริการ

## ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

1. ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด จากการใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.1 ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2 ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.2.1 ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาคารที่พักผู้โดยสาร มีขนาดเล็ก กั้นแคบ ไม่สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารได้เพียงพอ บริเวณของลานจอดรถยนต์ ไม่เพียงพอ และไม่สามารถรองรับจำนวนรถยนต์ที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตได้ และอุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่จัดไว้ให้บริการไม่เพียงพอ ไม่สามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว

1.2.2 ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ในด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการควบคุมตระเวนตรวจตราป้องกันพื้นที่ การบริการกัญญาและดับเพลิง เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการช่วยเหลือผู้โดยสาร อุปกรณ์เครื่องมือไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย และการบริการตรวจค้นผู้โดยสาร เพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบิน มีขั้นตอนการทำงานล่าช้า ทำให้ต้องรอนาน

1.2.3 ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ในด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียง 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จุดให้บริการด้านอื่นๆ เช่น ตู้ ATM จุดบริการInternet เป็นต้น มีให้บริการไม่เพียงพอกับความต้องการ และร้านค้า ร้านอาหารภายในท่าอากาศยานแม่สอด ไม่เพียงพอ และไม่สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการ

## 2. ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด จากการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

### 2.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.1 สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ พบว่า อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกไม่มี เช่น ประตูเลื่อนอัตโนมัติ ป้ายประชาสัมพันธ์แบบอักษรวิ่ง จุดที่นั่งพักผ่อนสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และพระภิกษุสงฆ์ ป้ายข้อมูลการเดินทางการท่องเที่ยว และป้ายบอกทิศทางจุดให้บริการ เป็นต้น อุปกรณ์มีสภาพเก่า ไม่ได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้มีความทันสมัยและไม่เพียงพอ เช่น ระบบไฟฟ้าภายในอาคาร เครื่องปรับอากาศ พัดลม โทรทัศน์ เป็นต้น

2.1.2 อาคารที่พักผู้โดยสารของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า อาคารมีขนาดเล็ก กั้นแคบ ไม่สามารถรองรับจำนวนผู้มาใช้บริการได้เพียงพอ เช่น ช่วงเวลาที่มีเที่ยวบินพาณิชย์ ช่วงเวลาที่มีคณะข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ หรือช่วงเวลาที่มีการจัดกิจกรรมสาธารณะ เป็นต้น ตัวอาคารบางจุดมีความชำรุดเสื่อมสภาพ บางจุดไม่สะอาดเรียบร้อย

2.1.3 ห้องน้ำของท่าอากาศยานแม่สอดที่จัดไว้ให้บริการ พบว่า บางจุดไม่สะอาด เรียบร้อยและมีกลิ่น การทำความสะอาดไม่เพียงพอ กับปริมาณการใช้งานในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก อุปกรณ์ภายในห้องน้ำบางจุดใช้งานไม่ดี ห้องน้ำสำหรับให้บริการผู้พิการและผู้สูงอายุ มีไม่เพียงพอ เช่น ห้องผู้โดยสารขาเข้า เป็นต้น

2.1.4 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารที่พักผู้โดยสาร พบว่า การจัดวางอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร บางจุดบางตำแหน่งไม่เหมาะสม เช่น จุดบริการเช็คอิน ที่นั่งพักภายในอาคาร เป็นต้น ทำให้พื้นที่ที่มีความคับแคบ การปรับปรุงบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมไม่เพียงพอและต่อเนื่อง

2.1.5 ที่นั่งพักผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ พบว่า การจัดวางที่นั่งพักบางจุดบางตำแหน่งไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความคับแคบ ไม่สะดวกสบาย เช่น ที่นั่งพักห้องผู้โดยสารขาออก ที่นั่งพักรอบบริเวณห้องโถง เป็นต้น ที่นั่งพักไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากๆ

2.1.6 บริเวณของลานจอดรถยนต์ของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า พื้นที่สำหรับจอดรถยนต์มีขนาดเล็ก คับแคบ ไม่เพียงพอต่อจำนวนรถยนต์ที่มาใช้บริการ บางช่วงมีจุดโค้ง ไม่มีที่กั้นขอบ และไม่มีป้ายเตือน ป้ายเครื่องหมายสัญลักษณ์จราจร เส้นจราจร เก่า ซีด จาง มองเห็นไม่ชัดเจน ไม่มีเจ้าหน้าที่จัดระเบียบ ควควบคุมจัดการจราจร

## 2.2 ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้

2.2.1 การบริการตรวจค้นผู้โดยสาร เพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบินของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการตรวจค้น ส่วนป้ายแสดงข้อความ ข้อห้ามพกพาสิ่งของและวัตถุอันตรายไปกับอากาศยานติดตั้งในตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม ป้ายมีขนาดเล็ก มองเห็นไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ไม่แจ้ง หรือไม่ได้เคยรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ทำให้การให้บริการไม่สะดวก

2.2.2. การรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า ไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยตรวจตรา ดูแลความเรียบร้อย การเข้า/ออกพื้นที่ภายในอาคาร ไม่มีการตรวจสอบบุคคลอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ทำให้ไม่มั่นใจในความปลอดภัย

2.2.3 การบริการกู้ภัยและดับเพลิงของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า การฝึกซ้อมร่วมกับหน่วยงานอื่นมีน้อย การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการฝึกซ้อมกู้ภัยและดับเพลิงไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบถึงความพร้อม ระดับความสามารถของอุปกรณ์ รถดับเพลิง และเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารกรณีฉุกเฉิน

2.2.4 การควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม พื้นที่ลานจอดเครื่องบิน พบว่า ไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สำหรับการควบคุม ตรวจสอบบุคคล และแลกเปลี่ยนบัตรเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม

2.2.5 การควบคุมการเข้า/ออกสถานที่ของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า ไม่มีความเข้มงวด ไม่ได้ทำการตรวจสอบรถยนต์ และตรวจสอบบุคคลก่อนอนุญาตให้เข้า/ออกพื้นที่ ไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดตรวจทางเข้า/ออกบริเวณประตู ไม่มีการควบคุม จัดพื้นที่หวงห้าม ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่ปลอดภัย

2.2.6 การบริการตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทาง เพื่อตรวจค้นหาวัตถุระเบิดและวัตถุอันตรายของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า จุดบริการตรวจค้นมีความคับแคบ ทำให้การตรวจค้นไม่คล่องตัว ไม่มีป้ายบอกทิศทาง เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ที่ไม่ค่อยมาใช้บริการ ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการตรวจค้น ไม่มีป้ายแสดงข้อความ ข้อห้ามพกพาสิ่งของและวัตถุอันตรายไปท่าอากาศยาน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับทราบข้อมูล ทำให้การตรวจค้นมีความล่าช้า

### 3.3 ด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน

3.3.1 ร้านค้า ร้านอาหารภายในท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า ร้านค้า ร้านอาหารไม่เปิดดำเนินการ ทำให้ไม่สามารถจัดซื้ออาหาร และเครื่องดื่มได้ ไม่มีซุ้มแสดงสินค้า OTOP และไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน หรือห้างร้านต่างๆเข้ามาดำเนินการค้าขาย

3.3.2 จุดให้บริการในด้านอื่นๆ เช่น ตู้ ATM จุดบริการ Internet เป็นต้น พบว่า ไม่มีตู้ ATM ไม่มีจุดชำระสินค้า One Stop Service ฟรี Internet ของท่าอากาศยานระดับสัญญาณด้าไม่ครอบคลุมพื้นที่บริเวณโดยรอบอาคาร

3.3.3 การให้บริการรถรับ/ส่งผู้โดยสารเข้าเมือง รถรับจ้างทั่วไป พบว่า ไม่มีรถรับ/ส่ง หรือรถรับจ้างทั่วไปให้บริการ ผู้ใช้บริการติดต่อหารรถรับ/ส่งบริการตัวเอง รถตู้สายการบินให้บริการไม่ประจำ ไม่สม่ำเสมอ ทำให้การเดินทางต้องเสียเวลา ไม่สะดวกรวดเร็ว

3.3.4 ราคาค่าโดยสารของรถรับ/ส่งผู้โดยสาร รถรับจ้างทั่วไป พบว่า ราคาค่าโดยสารรถรับจ้างทั่วไป ราคาอ่อนข้างแพง ตามสถานะของราคาน้ำมันเชื้อเพลิงของตลาดโลก

3.3.5 จุดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ พบว่า จุดบริการโทรศัพท์ไม่เพียงพอ จุดบริการสำคัญยังไม่ได้ติดตั้งให้บริการ เช่น บริเวณภายในอาคารที่พักผู้โดยสาร ห้องผู้โดยสารขาเข้าและขาออก เป็นต้น ไม่มีโทรศัพท์สำหรับโทรออกต่างประเทศ ลักษณะของเครื่องโทรศัพท์ไม่ทันสมัย มีสภาพเก่า มีความชำรุดเสียหายบ่อยครั้ง ขาดการบำรุงรักษา ตำแหน่งติดตั้งไม่เหมาะสม ไม่สะดวก รูปแบบการให้บริการไม่หลากหลาย

## ความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

### 1. ความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด จากการใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.1 ความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ และด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน

1.2 ความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.2.1 ความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาคารที่พักผู้โดยสารของท่าอากาศยานแม่สอด มีขนาดใหญ่ขึ้น สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารได้เพียงพอ และสะอาด เรียบร้อย บริเวณของลานจอดรถยนต์ มีขนาดเพียงพอ และสามารถรองรับจำนวนรถยนต์ที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตได้ และการจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการภายในอาคารที่พักผู้โดยสาร มีความเรียบร้อย และสะดวกสบาย

1.2.2 ความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ในด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ การบริการตรวจค้นผู้โดยสาร เพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบิน มีขั้นตอนการทำงานที่สะดวกรวดเร็ว การรักษาความปลอดภัย จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการควบคุม และเพิ่มการตระเวนตรวจตราป้องกันพื้นที่ และการบริการก๊วยและคัปปะลิ่ง จัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการช่วยเหลือผู้โดยสาร จัดหาอุปกรณ์เครื่องมือให้เพียงพอและทันสมัย

1.2.3 ความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ในด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เพิ่มจุดให้บริการในด้านอื่นๆ เช่น ตู้ ATM จุดบริการ Internet เป็นต้น มีให้บริการอย่างเพียงพอ ร้านค้า ร้านอาหารภายในท่าอากาศยานแม่สอด มีเพียงพอ และให้บริการได้ตรงกับความต้องการ และเพิ่มการบริการรถรับ/ส่งผู้โดยสารเข้าเมือง รถรับจ้างทั่วไป มีให้บริการอย่างเพียงพอ

## 2. ความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด จากการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

### 2.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.1 สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ พบว่า มีความต้องการให้อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกมีให้บริการ เช่น ประตูเลื่อนอัตโนมัติ ป้ายประชาสัมพันธ์แบบอักษรวิ่ง จุดที่นั่งพักผ่อนสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และพระภิกษุสงฆ์ ป้ายข้อมูลการเดินทางการท่องเที่ยว และป้ายบอกทิศทางจุดให้บริการ เป็นต้น อุปกรณ์ที่ติดตั้งใช้งานเดิมต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้มีความทันสมัยและเพียงพอ เช่น ระบบไฟฟ้าภายในอาคาร เครื่องปรับอากาศ พัดลม โทรทัศน์ เป็นต้น

2.1.2 อาคารที่พักผู้โดยสารของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า มีความต้องการอยากให้อาคารที่พักมีขนาดใหญ่ขึ้น สามารถรองรับจำนวนผู้มาใช้บริการได้เพียงพอ เช่น ช่วงเวลาที่มีเที่ยวบินพาณิชย์ ช่วงเวลาที่มีคณะข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ หรือช่วงเวลาที่มีการจัดกิจกรรมสาธารณะ เป็นต้น มีการดูแล บำรุงรักษาตัวอาคารหากชำรุด

2.1.3 ห้องน้ำของท่าอากาศยานแม่สอดที่จัดไว้ให้บริการ พบว่า มีความต้องการให้มีเพียงพอรองรับกับจำนวนผู้มาใช้บริการได้ มีความสะอาดเรียบร้อย ควรจัดเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการทำความสะอาดในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมากๆ และปรับปรุง บำรุงรักษาอุปกรณ์ภายในห้องน้ำให้มีความพร้อมในการใช้งาน และจัดเพิ่มห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ

2.1.4 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารที่พักผู้โดยสาร พบว่า มีความต้องการให้เพิ่มการปรับปรุง บำรุงรักษาสถานที่และสภาพแวดล้อมภูมิทัศน์ ต้นไม้ เพื่อความสวยงาม สะอาดเป็นระเบียบ ควรปรับปรุงการจัดวางอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม และปรับเปลี่ยนลักษณะการจัดวางเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ เปลี่ยนความรู้สึกใหม่ และให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการ

2.1.5 ที่นั่งพักผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ พบว่า มีความต้องการให้จัดเตรียมที่นั่งพักผู้โดยสารให้เพียงพอรองรับกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ควรจัดวางให้อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ให้อากาศที่ใช้งานมีความสะดวกสบาย เพิ่มที่นั่งพักสำหรับผู้สูงอายุ พระภิกษุสงฆ์ มั่นปรับปรุงบำรุงรักษาให้มีความสะอาด เรียบร้อย

2.1.6 บริเวณของลานจอดรถยนต์ของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า มีความต้องการให้เพิ่มขนาดพื้นที่ของลานจอดรถยนต์ให้เพียงพอ สามารถรองรับจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นในอนาคตได้ ให้จัดเจ้าหน้าที่สำหรับควบคุมจัดการจราจร เพื่อความเป็นระเบียบ และสะดวก

รวดเร็ว จัดทำป้ายเครื่องหมายสัญลักษณ์จราจรเพิ่มเติม ทาสีเส้นจราจรใหม่ มีป้ายและเครื่องหมายบอกทาง จุดโค้ง ให้มีราวกันอันตรายและสัญลักษณ์เตือนสะท้อนแสง เพื่อความปลอดภัย

## 2.2 ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้

2.2.1 การบริการตรวจค้นผู้โดยสาร เพื่อตรวจหาอาวุธและวัตถุอันตรายก่อนขึ้นเครื่องบินของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า มีความต้องการให้มีป้ายแสดงขั้นตอนการตรวจค้น ป้ายแสดงข้อความ ข้อห้ามพกพาสิ่งของและวัตถุอันตรายไปกับอากาศยาน หากป้ายเดิมที่ติดตั้งป้ายมีขนาดเล็ก มองเห็นไม่ชัดเจน ให้แก้ไขปรับปรุงป้ายใหม่ และติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสม มองเห็นชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูล เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

2.2.2 การรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า มีความต้องการให้ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติม ให้สามารถจับภาพเคลื่อนไหวได้ทุกจุด จัดเตรียมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้เพียงพอต่อการควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่ จัดทำมาตรการรักษาความปลอดภัย และเพิ่มการดูแล การลาดตระเวนตรวจตราป้องกันพื้นที่

2.2.3 การบริการกู้ภัยและดับเพลิงของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า มีความต้องการให้มีการฝึกซ้อมร่วมกับหน่วยงานอื่นให้มากขึ้น จัดทำแผนการซ้อมและเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการฝึกซ้อมกู้ภัยและดับเพลิง ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงความพร้อมและระดับความสามารถในการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารกรณีฉุกเฉินของระดับเพลิง และเจ้าหน้าที่กู้ภัย

2.2.4 การควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม พื้นที่ลานจอดเครื่องบิน พบว่า มีความต้องการให้ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติม ให้สามารถจับภาพเคลื่อนไหวได้ทุกจุด จัดเตรียมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้เพียงพอต่อการควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบและการขออนุญาตเข้า/ออกพื้นที่ เพื่อให้มีความปลอดภัยที่สุด

2.2.5 การควบคุมการเข้า/ออกสถานที่ของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า มีความต้องการให้จัดเตรียมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำประตูทางเข้า/ออกเพื่อตรวจสอบรถยนต์ และบุคคลก่อนอนุญาตให้เข้า/ออกพื้นที่บริเวณท่าอากาศยาน มีมาตรการรักษาความปลอดภัย มีการกำหนดเขตพื้นที่หวงห้าม เพื่อความปลอดภัย

2.2.6 การบริการตรวจค้นกระเป๋าสัมภาระเดินทาง เพื่อตรวจค้นหาวัตถุระเบิดและวัตถุอันตรายของท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า มีความต้องการให้มีป้ายแสดงขั้นตอนการตรวจค้น ป้ายแสดงข้อความ ข้อห้ามพกพาสิ่งของและวัตถุอันตรายไปกับอากาศยาน หากป้ายเดิมที่ติดตั้งป้ายมีขนาดเล็ก มองเห็นไม่ชัดเจน ให้แก้ไขปรับปรุงป้ายใหม่ และติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสม มองเห็นชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูล เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

## 2.3 ด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน

2.3.1 ร้านค้า ร้านอาหารภายในท่าอากาศยานแม่สอด พบว่า มีความต้องการให้เพิ่มจำนวนร้านค้า มีร้านอาหารให้บริการมีจุดจำหน่ายสินค้า OTOP มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน หรือห้างร้านต่างๆ ให้เข้ามาขอคำแนะนำกิจการขายสินค้าที่หลากหลาย

2.3.2 จุดให้บริการในด้านอื่นๆ เช่น ตู้ ATM จุดบริการ Internet เป็นต้น พบว่า มีความต้องการให้ติดตั้งตู้ ATM ไว้บริการอย่างน้อย 1 ตู้ เพิ่มจุดบริการ One Stop Service และบริการฟรี Internet ของท่าอากาศยานให้ปรับปรุงประสิทธิภาพของระดับสัญญาณให้ครอบคลุมพื้นที่บริเวณโดยรอบอาคารที่พักผู้โดยสาร

2.3.3 การให้บริการรถรับ/ส่งผู้โดยสารเข้าเมือง รถรับจ้างทั่วไป พบว่า มีความต้องการให้จัดรถบริการสาธารณะสำหรับรับ/ส่งเข้าเมือง รถรับจ้างทั่วไปมาให้บริการ และมีจำนวนเพียงพอจำนวนผู้มาใช้บริการ

2.3.4 ราคาค่าโดยสารของรถรับ/ส่งผู้โดยสาร รถรับจ้างทั่วไป พบว่า มีความต้องการให้ราคาค่าโดยสารรถรับจ้างทั่วไป และรถโดยสารประจำทาง ราคาไม่แพง เหมาะสมกับคุณภาพและการบริการ

2.3.5 จุดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ พบว่า มีความต้องการเพิ่มจุดติดตั้งใช้งานให้เพียงพอกับความต้องการ อุปกรณ์เครื่องตู้โทรศัพท์มีความสะอาด ทันสมัย รูปแบบการใช้งานหลากหลาย มีการบำรุงรักษาให้ใช้งานได้ดี ปรับปรุงขยายตำแหน่งติดตั้งใช้งานให้มีความสะดวก มีโทรศัพท์บริการโทรต่างประเทศ

## ประเด็นที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม

ประเด็นการสนทนากลุ่มเพื่อการศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการการบริการของ  
ท่าอากาศยานแม่สอด

### สภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

#### 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการศึกษาสภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ที่ได้จากแบบสอบถาม  
และการสัมภาษณ์ ที่ได้นำเสนอให้ท่านได้รับทราบแล้วนั้น ท่านเห็นด้วยหรือไม่ เพราะอะไร และ  
ท่านมีอะไรจะเสนอแนะเพิ่มเติมอีกหรือไม่

#### 2. ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้

จากผลการศึกษาสภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ที่ได้จากแบบสอบถาม  
และการสัมภาษณ์ ที่ได้นำเสนอให้ท่านได้รับทราบแล้วนั้น ท่านเห็นด้วยหรือไม่ เพราะอะไร และ  
ท่านมีอะไรจะเสนอแนะเพิ่มเติมอีกหรือไม่

#### 3. ด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน

จากผลการศึกษาสภาพการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ที่ได้จากแบบสอบถาม  
และการสัมภาษณ์ ที่ได้นำเสนอให้ท่านได้รับทราบแล้วนั้น ท่านเห็นด้วยหรือไม่ เพราะอะไร และ  
ท่านมีอะไรจะเสนอแนะเพิ่มเติมอีกหรือไม่

### ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

#### 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการศึกษาปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ที่ได้จากแบบสอบถาม  
และการสัมภาษณ์ ที่ได้นำเสนอให้ท่านได้รับทราบแล้วนั้น ท่านเห็นด้วยหรือไม่ เพราะอะไร และ  
ท่านมีอะไรจะเสนอแนะเพิ่มเติมอีกหรือไม่

#### 2. ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้

จากผลการศึกษาปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ที่ได้จากแบบสอบถาม  
และการสัมภาษณ์ ที่ได้นำเสนอให้ท่านได้รับทราบแล้วนั้น ท่านเห็นด้วยหรือไม่ เพราะอะไร และ  
ท่านมีอะไรจะเสนอแนะเพิ่มเติมอีกหรือไม่

#### 3. ด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน

จากผลการศึกษาปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ที่ได้จากแบบสอบถาม  
และการสัมภาษณ์ ที่ได้นำเสนอให้ท่านได้รับทราบแล้วนั้น ท่านเห็นด้วยหรือไม่ เพราะอะไร และ  
ท่านมีอะไรจะเสนอแนะเพิ่มเติมอีกหรือไม่

### ความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

#### 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการศึกษาความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ที่ได้จากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ที่ได้นำเสนอให้ท่านได้รับทราบแล้วนั้น ท่านเห็นด้วยหรือไม่ เพราะอะไร และท่านมีอะไรจะเสนอแนะเพิ่มเติมอีกหรือไม่

#### 2. ด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้

จากผลการศึกษาความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ที่ได้จากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ที่ได้นำเสนอให้ท่านได้รับทราบแล้วนั้น ท่านเห็นด้วยหรือไม่ เพราะอะไร และท่านมีอะไรจะเสนอแนะเพิ่มเติมอีกหรือไม่

#### 3. ด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน

จากผลการศึกษาความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ที่ได้จากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ที่ได้นำเสนอให้ท่านได้รับทราบแล้วนั้น ท่านเห็นด้วยหรือไม่ เพราะอะไร และท่านมีอะไรจะเสนอแนะเพิ่มเติมอีกหรือไม่

**รายชื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม**  
**เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด**  
**วันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2551**  
**ณ ห้องประชุม ชั้น 2 ท่าอากาศยานแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก**

1. นายปรองศักดิ์ พันธุมิตร      ผู้อำนวยการท่าอากาศยานแม่สอด
2. นางทุเรียน หอมจันทร์      หัวหน้าฝ่ายบริหารและพิธีการบิน
3. นายกมล ศิริลักษณ์      หัวหน้าฝ่ายความปลอดภัย
4. นายชูเกียรติ เทมียะโก      หัวหน้าฝ่ายช่างเทคนิค
5. นายกุศล พลเสน      หัวหน้าฝ่ายพัสดุ
6. นางสาวมรรยาท ชรรณภาณี      เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด

**ภาคผนวก ง**

- การประชุมเชิงปฏิบัติการ
- ประเด็นในการประชุมเชิงปฏิบัติการ
- รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ

**กำหนดการประชุมเชิงปฏิบัติการ**  
**เรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด**  
**วันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2551**  
**ณ ห้องประชุม ชั้น 2 ท่าอากาศยานแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก**

.....

- |                     |   |
|---------------------|---|
| 08.30 น. – 09.00 น. | ผู้เข้าร่วมประชุมลงทะเบียน  |
| 09.00 น. – 09.30 น. | พิธีเปิดการประชุม   |
| 09.30 น. – 10.30 น. | ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม<br>การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม            |
| 10.30 น. – 12.00 น. | แบ่งกลุ่มย่อยเพื่อร่วมกันระดมสมองพิจารณาหาแนวทางการ<br>พัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด |
| 12.00 น. – 13.00 น. | พักรับประทานอาหารกลางวัน  |
| 13.00 น. – 15.30 น. | ตัวแทนกลุ่มย่อยนำเสนอผลการระดมสมองพิจารณาหาแนว<br>ทางการพัฒนาการบริการต่อที่ประชุมใหญ่    |
| 15.00 น. – 16.30 น. | ร่วมกันสรุปแนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยาน<br>แม่สอด และปิดการประชุม                |

## ประเด็นที่ใช้ในการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด

ผู้วิจัยนำเสนอผลสรุปโดยภาพรวมจากการศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ในการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 โดยกำหนดประเด็นในการประชุมเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อาคารที่พักผู้โดยสาร มีขนาดเล็ก กับแคบ ไม่สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารได้เพียงพอ และผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม พบว่า ไม่มีเที่ยวบินพาณิชย์ ทำให้ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ในการจัดหาอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเพียงพอ เช่น ประตูเลื่อนอัตโนมัติ ป้ายประชาสัมพันธ์แบบอักษรวิ่ง เป็นต้น อาคารที่พักผู้โดยสารมีขนาดเล็ก การจัดวางอุปกรณ์ภายในอาคารไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความคับแคบ ในช่วงเวลาเวลาที่มีเที่ยวบิน หรือผู้ใช้บริการมาก ที่นั่งพักไม่เพียงพอต่อการรองรับ เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดห้องน้ำไม่เพียงพอ และลานจอดรถยนต์มีขนาดเล็ก ไม่เพียงพอต่อจำนวนรถยนต์ที่มาใช้บริการ บางช่วงมีจุดโค้ง ไม่มีที่กั้นขอบ ไม่มีป้ายเตือน ป้ายเครื่องหมายสัญลักษณ์จราจร เส้นจราจรเก่า ซีด จาง มองเห็นไม่ชัดเจน ไม่มีเจ้าหน้าที่ระเบียบควบคุมจัดการจราจร

จะมีวิธีการใดที่จะพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานแม่สอดให้มีความเหมาะสมมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของท่าอากาศยานแม่สอดมากขึ้น

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ในด้านบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการควบคุม ตรวจจับตราป้องกันพื้นที่ และผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม พบว่า ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการตรวจค้น ป้ายแสดงข้อความ ข้อห้ามพกพาสิ่งของและวัตถุอันตรายไปกับอากาศยาน การรักษาความปลอดภัย การควบคุมพื้นที่การเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม พื้นที่ภายในอาคารที่พักผู้โดยสาร เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่เพียงพอ ในช่วงเวลาที่มีเที่ยวบิน หรือผู้ใช้บริการมาก การดูแลไม่ทั่วถึง การควบคุมการเข้า/ออกสถานที่ไม่มีความเข้มงวด ไม่ได้ทำ

การตรวจสอบรถยนต์ และตรวจสอบบุคคลก่อนอนุญาตให้เข้า/ออกพื้นที่ ไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดตรวจทางเข้า/ออกบริเวณประตู ไม่มีการควบคุม จัดพื้นที่หวงห้าม

จะมีวิธีการใดที่จะพัฒนาการบริการที่ท่าอากาศยานแม่สอดจัดไว้ให้บริการ ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของท่าอากาศยานแม่สอดมากขึ้น

3. จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัญหาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด ในด้านบริการที่ให้ความเพลิดเพลิน อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จุดให้บริการด้านอื่นๆ เช่น ตู้ ATM จุดบริการ INTERNET เป็นต้น มีให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ และผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม พบว่า ร้านค้า ร้านอาหารไม่เปิดดำเนินการ ไม่มีซุ้มแสดงสินค้า OTOP ไม่มีจุดให้บริการ เช่น ตู้ ATM INTERNET จุดชำระสินค้า ONE STOP SERVICE เป็นต้น ไม่มีรถรับ/ส่ง หรือรถรับจ้างทั่วไปให้บริการประจำท่าอากาศยาน โทรศัพท์สาธารณะไม่เพียงพอ จุดบริการสำคัญยังไม่ได้ติดตั้งให้บริการ ไม่มีโทรศัพท์สำหรับโทรออกต่างประเทศ ลักษณะของเครื่องโทรศัพท์ไม่ทันสมัย ขาดการบำรุงรักษา รูปแบบการให้บริการไม่หลากหลาย

จะมีวิธีการใดที่จะพัฒนาการบริการที่ให้ความเพลิดเพลินให้มีความเหมาะสมมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของท่าอากาศยานแม่สอดมากขึ้น

**รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ**  
**เรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด**  
**วันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2551**

**ณ ห้องผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก**

1. นายปรองศักดิ์	พันธุมิตร	ผู้อำนวยการท่าอากาศยาน
2. นางทุเรียน	หอมจันทร์	หัวหน้าฝ่ายบริหารและพิธีการบิน
3. นายกมล	ศิริลักษณ์	หัวหน้าฝ่ายความปลอดภัย
4. นายชูเกียรติ	เหมียะโก	หัวหน้าฝ่ายช่างเทคนิค
5. นายกุศล	พลเสน	หัวหน้าฝ่ายพัสดุ
6. นางสาวมรรยาท	ธรรมภาณี	จ.ตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด
7. นางนภา	ศิระแพร์	จ.ตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด
8. นางน้อยนก	รวมเจียน	จ.ตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด
9. นางรุจิรา	เหมียะโก	จ.ประชาสัมพันธ์
10. นายปรีชา	ยลธรรมธรรม	จ.กู้ภัยและดับเพลิง
11. นายเชาว์	นายอง	พนักงานดับเพลิง
12. นายวีระศักดิ์	งามดี	จ.กู้ภัยและดับเพลิง
13. นายสมพงษ์	รวมเจียน	จ.กู้ภัยและดับเพลิง
14. นายขวัญ	จันทาคำ	จ.กู้ภัยและดับเพลิง
15. นายจตุรงค์	คอยทรายทอง	จ.กู้ภัยและดับเพลิง
16. นายพิไท	ใจกัน	จ.กู้ภัยและดับเพลิง
17. นายสุรพล	เกิดก่อวงศ์	ผู้ดูแลสนามบิน
18. นายคำมูล	ใจคร้ว	ผู้ดูแลสนามบิน
19. นายอดิศร	มณีธร	นักการภารโรง
20. นายศิราวุธ	สุทธิเจริญ	ช่างซ่อมบริภัณฑ์
21. นายคำพล	หมุ่มปิ่น	ยาม
22. นางประนอม	ปิ่นปิง	คนงาน

**ภาคผนวก จ**

- ภาพการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรต่างๆ
- ภาพการสนทนากลุ่มเจ้าหน้าที่ทำอากาศยานแม่สอด
- ภาพการประชุมเชิงปฏิบัติการ

## ภาพการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรต่างๆ



การสัมภาษณ์นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองแม่สอด



การสัมภาษณ์นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลท่าสายลวด



การสัมภาษณ์ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาอำเภอแม่สอด



การสัมภาษณ์ผู้จัดการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอแม่สอด



การสัมภาษณ์ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัดตาก ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร



การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก



การสัมภาษณ์หัวหน้าสำนักงานขนส่งจังหวัดตาก สาขาอำเภอแม่สอด

### ภาพการสนทนากลุ่มเจ้าหน้าที่ทำอากาศยานแม่สอด



ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลผลการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์



ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ร่วมกันตรวจสอบ และเพิ่มเติมข้อมูล

## ภาพการประชุมเชิงปฏิบัติการ



ผู้อำนวยการท่าอากาศยานแม่สอด ประธานในพิธี



คาบตำรวจอารักษ์ ปัญญาดิษฐ์วงศ์ ผู้ดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการ



ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดูงานบริการของท่าอากาศยานแม่สอด



ผู้ดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการ ชี้แจง อธิบายถึงกระบวนการในการประชุมเชิงปฏิบัติการ  
แก่ผู้ร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ



ผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มย่อยเพื่อระดมสมอง  
หาแนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด



ผู้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ ของแต่ละกลุ่มย่อย ช่วยกันระดมสมอง  
หาแนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด



ตัวแทนผู้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการกลุ่มย่อยที่ 1 นำเสนอผลการระดมสมองในกลุ่ม



ตัวแทนผู้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการกลุ่มย่อยที่ 2 นำเสนอผลการระดมสมองในกลุ่ม



ตัวแทนผู้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการกลุ่มย่อยที่ 3 นำเสนอผลการระดมสมองในกลุ่ม



ผู้วิจัย ผู้ช่วยผู้วิจัย และผู้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ ถ่ายรูปร่วมกันภายหลังเสร็จสิ้นการประชุม

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายชูเกียรติ เหมียะโก
วัน เดือน ปีเกิด	27 พฤศจิกายน 2519
สถานที่เกิด	อำเภอหนองบัวลำภู จังหวัดอุดรธานี
ภูมิลำเนาเดิม	อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	265/30 หมู่ที่ 1 ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก 63110
สถานที่ทำงาน	ท่าอากาศยานแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
ตำแหน่งปัจจุบัน	นายช่างไฟฟ้า 5 ฝ่ายช่างเทคนิค ท่าอากาศยานแม่สอด
ประวัติการศึกษา	
2532	ระดับประถมศึกษา โรงเรียนบ้านห้วยไคร้ อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย
2534	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนผู้ใหญ่วัดศรีวิชัยวนาราม อำเภอเมือง จังหวัดเลย
2538	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย
2540	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาไฟฟ้ากำลัง วิทยาลัยเทคนิคสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย
2543	ระดับปริญญาตรี อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต (อส.บ.) สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพมหานคร
2551	ระดับปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร