



การให้บริการรูปแบบใหม่ของสนามบินสุวรรณภูมิหลังสถานการณ์โควิด 19 เข้าสู่ การเป็นโรคประจำถิ่นมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ*

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE NEW NORMAL SERVICE OF SUVARNBHUMI AIRPORT AFTER COVID-19 ENDEMIC AND MANAGEMENT EXCELLENCE

นิศา นุ่มวงศ์, เนตรศิริ เรืองอริยภักดิ์, ภาคภูมิ พันปี

Nisa Numwong, Natesiri Ruangariyapuk, Pakpoom Punpee

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Kasem Bundit University

Corresponding Author E-mail: nisa.num@kbu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. สำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสาร 2. สำรวจการให้บริการรูปแบบใหม่ของสนามบินสุวรรณภูมิ 3. สำรวจการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ 4. หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล การให้บริการรูปแบบใหม่ และการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นหญิง อยู่ในช่วง Gen Z ระหว่าง 18-24 ปี มีอาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ระยะเวลาในการทำงาน 1-10 ปี 2. การให้บริการรูปแบบใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากในด้านความรวดเร็ว (Fast) และด้านความสะดวกสบายด้วยนวัตกรรม (Smart) มากเท่ากันอันดับแรก และด้านการให้บริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless) ตามลำดับ 3. ภาพรวมการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก หากมองรายด้านพบว่ามากอันดับแรกคือ ด้านการจัดการอย่างเป็นระบบที่ 4. ด้านความสัมพันธ์พบว่า การให้บริการรูปแบบใหม่มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (Sig. 0.00) ด้านทฤษฎี นโยบาย หากสนามบินสุวรรณภูมิให้บริการที่

*Received October 2, 2023; Revised November 10, 2023; Accepted November 13, 2023



รวดเร็วด้วยการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ นวัตกรรมบริการ และส่งเสริมการทำงานระหว่างคนกับนวัตกรรมบริการให้ทำงานร่วมกันได้อย่างไร้รอยต่อ จะทำให้สนามบินสุวรรณภูมิมีการบริหารจัดการได้อย่างเป็นเลิศ ยั่งยืน และสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

คำสำคัญ: การบริการรูปแบบใหม่; โควิด 19 สุโรคประจำถิ่น; การบริการสู่ความเป็นเลิศ

Abstract

Objectives of this research article were: 1. To survey the personal information of passengers 2. To explore the new normal service at Suvarnabhumi Airport 3. To explore management towards excellence 4. To find relationships between personal information, providing a new type of service, and management towards excellence. For the quantitative research, samples were taken from 400 passengers at Suvarnabhumi Airport. A questionnaire was used as a survey tool. The statistics used included frequency, percentage, mean, standard deviation and correlation coefficient.

The results of the study found that: 1. The study included a predominance of women, 54.30 percent, aged 18-24 (GEN Z), with 47.8 percent working in civil servant/state enterprise roles and 47.8 percent having 1-10 years of work experience; 2. Overall, the provision of new services is at a high level. Most of them were ranked first in terms of speed (Fast) and convenience through innovation (Smart), followed by the aspect of using seamless services (seamless), respectively; 3. In terms of relationships, it was found that providing new services is related to management towards excellence in the same direction, 82.5 percent, with statistical significance at the 0.05 level (Sig. 0.00); 4) Theory/Policy: If Suvarnabhumi Airport provides fast service by using artificial intelligence technology, service innovation and promoting work between people and service innovations that work together seamlessly. This will enable Suvarnabhumi Airport to be managed with excellence, sustainability, and ability to compete internationally.

Keywords: New Normal Service; Covid-19 Endemic; Management Excellence

บทนำ

นับตั้งแต่เกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หรือ โควิด-19 ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ที่เมืองอู่ฮั่นของสาธารณรัฐประชาชนจีน หลังจากนั้น ได้มีผู้ติดเชื้อเป็นจำนวนมากทั้งในสาธารณรัฐประชาชนจีน และหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ทำให้การระบาดของโควิด-19 กลายเป็นโรคระบาด (Epidemic) เต็มรูปแบบ และองค์การอนามัยโลกได้ประกาศ อย่างเป็นทางการถึงการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2563 ที่กลายเป็นการระบาดใหญ่ (Pandemic) เป็นระยะเวลาประมาณ 2 ปี ที่ทั่วโลกต้องรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว และหลายประเทศทั่วโลกกำลังรอการดำเนินมาตรการเปลี่ยนผ่านสู่โรคประจำถิ่น (Endemic) ของโควิด-19 ซึ่งจะเป็นสัญญาณที่บ่งบอกถึงการสิ้นสุดของการระบาดใหญ่ (พันธุ์ทิพา หอมทิพย์, 2566)

ศักดิ์สยาม ชิดชอบ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม เปิดเผยว่า จำนวนผู้โดยสารสนามบินสุวรรณภูมิ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นมาที่เฉลี่ย 1-1.2 แสนคนต่อวัน โดยเป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศ 87,000 คน ผู้โดยสารภายในประเทศ ประมาณ 30,000 คนต่อวัน ขณะที่ก่อนเกิดโควิด-19 สุวรรณภูมิเคยมีผู้โดยสารสูงสุดถึง 2 แสนคนต่อวัน ขณะนี้ถือว่าการเดินทางฟื้นตัว ผู้โดยสารมีแนวโน้มโตก้าวกระโดด และคาดว่า จะกลับมามี จำนวนเท่ากับช่วงก่อนโควิด หรือมากกว่านั้น (ผู้จัดการออนไลน์, 2565) ส่วนคอลิน เคอร์รี่ ผู้บริหารระดับสูงของแคปิตอล เอ บริษัทแม่ของสายการบินแอร์เอเชีย หนึ่งในสายการบินต้นทุนต่ำที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาคเอเชีย ระบุว่า การสัญจรทางอากาศในภูมิภาคเอเชียกำลังจะฟื้นกลับมาเป็นรูปตัววี (V-shaped) เนื่องจากหลายประเทศได้ผ่อนคลายมาตรการเข้มงวดที่ใช้ควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เราเห็นความต้องการของลูกค้าที่ต้องการเดินทางจริง ๆ (ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล, 2565)



ภาพที่ 1 คาดการณ์ผู้โดยสารสายการบิน



สนามบินสุวรรณภูมิ ได้เร่งแก้ปัญหา โดยบูรณาการการทำงานร่วมกับ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 หรือ ตม.แก้ปัญหาสนามบินแตก หลังท่องเที่ยวฟื้นตัวเร็วมาก จนจุดตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า ระหว่างประเทศ ของสนามบินหลัก เร่งจัด Flow ผู้โดยสาร เพิ่มเจ้าหน้าที่บริการชั่วโมงคับคั่งเต็มอัตรา เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ พร้อมเร่งระบายผู้โดยสารให้เร็วขึ้น (ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล, 2565) การเตรียมความพร้อมด้านตัวบุคลากร และสถานองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะไม่เพียงแต่ผู้โดยสารเท่านั้นที่ต้องปรับเปลี่ยนหลังจากสถานการณ์โควิด 19 แต่แม้กระทั่งองค์กรเองก็ต้องปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาสิ่งที่ดีที่สุดให้กับผู้โดยสาร เพราะในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ผู้คนคุ้นชินกับการใช้ระบบไร้สัมผัสที่สามารถดำเนินการทุกขั้นตอนด้วยตัวเองได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการภายในสนามบินยุคปัจจุบันจึงต้องลดความ ซับซ้อนลง โดยนำโซลูชันอัจฉริยะเข้ามาช่วยให้ผู้โดยสารสะดวกมากยิ่งขึ้น ตั้งแต่เข้าสนามบินจนถึงลงจาก เครื่องบิน อาทิ Check-In Kiosk และ Self-Bag Drop จุดบริการเช็คอินและโหลดสัมภาระได้ด้วยตัวเอง e-Gates ที่ใช้เทคโนโลยีชีวมิติ (Biometrics) สแกนใบหน้า ม่านตา หรือลายนิ้วมือเพื่อยืนยันตัวตนแทนหนังสือเดินทางให้ผู้โดยสารสามารถเช็คอิน (Smart) และผ่านจุดตรวจคนเข้าเมืองได้อย่างรวดเร็วภายในเวลาไม่กี่วินาทีช่องทางพิเศษ (Fast Track Lane) ฉะนั้นบุคลากร ที่จะมาอยู่ในอุตสาหกรรมการบินจึงจำเป็นต้องศึกษา และปฏิบัติตามเพื่อพัฒนาให้ เป็นไปในรูปแบบของการบริการตามวิสัยทัศน์ขององค์กร และเพื่อให้เกิดความมั่นใจ ภาพลักษณ์ที่ดีจนเกิดเป็น คุณภาพของการบริการที่ดีขึ้น (Tech Talk Thai, 2023)

เมื่อวันที่ 25 เดือน พ.ศ. 2565 กฤษ พัฒนสาร ได้ให้แนวคิดไว้ในงานสัมมนาการบิน ทางเลือก ทางรอด ที่จัดโดยคณะวิทยาการจัดการ โดยมีแนวคิด ว่า ธุรกิจการบิน ภายหลังโควิด 19 เข้าสู่การเป็นโรคประจำถิ่นจะต้อง Fast- Smart-Seamless (คณะกรรมการการศึกษา สาขาการจัดการธุรกิจการบิน, 2565) ธุรกิจท่าอากาศยาน และสายการบินทั่วโลกกำลังเผชิญความท้าทายครั้งใหญ่ โดยเฉพาะความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้โดยสาร หลังอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพลิกฟื้นกลับมาอย่างรวดเร็ว ซึ่งประเทศที่มีการท่องเที่ยวเป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างประเทศไทยก็ต้องเตรียมความพร้อมรับมือกับโจทย์ใหญ่เช่นนี้เช่นกัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลผู้โดยสารสนามบินสุวรรณภูมิ
2. เพื่อสำรวจการให้บริการรูปแบบใหม่ของสนามบินสุวรรณภูมิ
3. เพื่อสำรวจการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ



4. เพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคล การให้บริการรูปแบบใหม่ และการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ผู้โดยสารสนามบินสุวรรณภูมิทั้ง ในประเทศ (Domestic) และระหว่างประเทศ (International) ปี 2022 รวมทั้งสิ้น 28,754,350 คน (Airport of Thailand Public Company Limited, 2022) ใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้การสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability) และวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling Design) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารสนามบินสุวรรณภูมิได้กลับมาทั้งหมด 401 ชุดมีความสมบูรณ์ตอบคำถามครบทุกข้อคำถาม จึงนำทั้งหมด 401 ชุดมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามผ่านการตรวจด้านความตรงของเนื้อหาในเครื่องมือวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน มีค่าความตรง (IOC) 0.67-1.00 (สุวิมล ติรภานันท์, 2549) นำแบบสอบถามที่ปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับตัวอย่างจริง 30 ชุด (Try out) เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.956 (Cronbach, 1970)

4. การรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากผู้โดยสารสายการบิน 401 คน ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยอาศัยเครื่องมือแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรง และความเที่ยงเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์เช่น เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ วรรณกรรมต่าง ๆ หนังสือ ตำรา วารสาร นิตยสาร และข้อมูลจากสื่อออนไลน์เว็บไซต์ต่าง ๆ (Website) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่



T-Test F-Test (One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ในการทดสอบความสัมพันธ์

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระยะเวลาในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage) แสดงผลลัพธ์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1. ชาย	176	43.80
2. หญิง	217	54.30
3. อื่น ๆ	8	1.90
รวม	401	100
2. อายุ		
1. Gen Z ระหว่าง 18 – 24 ปี	192	47.8
2. Gen Y ระหว่าง 25 – 40 ปี	134	33.5
3. Gen X ระหว่าง 41 – 56 ปี	59	14.7
4. Baby boomers ระหว่าง 57 – 75 ปี	16	4.0
รวม	401	100
3. อาชีพ		
1. ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	192	47.8
2. รับจ้าง	134	33.5
3. ธุรกิจส่วนตัว	59	14.7
4.ว่างงาน	16	4.0
รวม	401	100
4. ระยะเวลาในการทำงาน		
1. น้อยกว่า 1 ปี	84	20.95
2. 1-10 ปี	161	40.15
3. 11-20 ปี	120	29.93
4. 20 ปีขึ้นไป	36	8.97
รวม	401	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้โดยสารถส่วนใหญ่เป็นหญิงร้อยละ 54.30 อยู่ในช่วง Gen Z ระหว่าง 18-24 ปี ร้อยละ 47.8 มีอาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 47.8 ระยะเวลาในการทำงาน 1-10 ปี ร้อยละ 40.15



2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการรูปแบบใหม่ของสนามบินสุวรรณภูมิ ได้แก่ ด้านการให้บริการที่รวดเร็ว (Fast) ด้านความสะดวกสบายจากนวัตกรรม (Smart) และด้านการให้บริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมการบริการรูปแบบใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วย (Fast Smart Seamless)

การบริการรูปแบบใหม่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความรวดเร็ว (Fast)	4.07	.880	มาก
ด้านความสะดวกสบายจากนวัตกรรมบริการ (Smart)	4.07	.717	มาก
ด้านการให้บริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless)	4.02	.707	มาก
รวม	4.05	.768	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าโดยภาพรวม การบริการรูปแบบใหม่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดที่ 4.05 หากมองรายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็ว (Fast) และ ด้านความสะดวกสบายจากนวัตกรรมบริการ (Smart) มากที่ 4.07 เท่ากัน ตามด้วยด้านการให้บริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless) มากที่ 4.02

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่การจัดการอย่างเป็นระบบ การ นำไปสู่การปฏิบัติ วัฒนธรรมการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

การบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การจัดการอย่างเป็นระบบ	4.05	.695	มาก
การนำไปสู่การปฏิบัติ	3.99	.683	มาก
วัฒนธรรมการปฏิบัติงาน	4.01	.701	มาก
รวม	4.01	0.693	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าภาพรวมการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดที่ 4.01 หากมองรายด้านพบว่ามากที่สุดอันดับแรก คือ ด้านการจัดการอย่างเป็นระบบที่ 4.05 รองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่ 4.01 และด้านการนำไปสู่การปฏิบัติที่ 3.99 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างความคิดเห็นเฉลี่ยต่อการให้บริการรูปแบบใหม่ และการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระยะเวลาในการทำงานของผู้โดยสารในสนามบินสุวรรณภูมิที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน



ตารางที่ 4 แสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	f	Sig.	สมมติฐาน
เพศ				8.658	0.000	ยอมรับ
ชาย	176	43.80	.673			
หญิง	217	54.30	.555			
อื่นๆ	8	1.90	.670			
รวม	401	100	.623			
อายุ				6.506	0.000	ยอมรับ
Gen Z (18-24 ปี)	191	47.8	.573			
Gen Y (25-40 ปี)	134	33.50	.625			
Gen X (41-56 ปี)	59	14.70	.631			
Baby boomers (57-75 ปี)	16	4.0	.831			
รวม	401	100	.623			
อาชีพ				2.999	0.031	ปฏิเสธ
ข้าราชการ	53	21.30	.380			
รัฐวิสาหกิจ						
รับจ้าง	125	38.70	.686			
ธุรกิจส่วนตัว	117	40.00	.632			
ว่างงาน	106	26.5	.615			
รวม	401	100	.623			
ระยะเวลาการทำงาน				10.010	0.000	ยอมรับ
น้อยกว่า 1 ปี	84	20.95	.556			
1 – 10 ปี	161	40.15	.638			
11 – 20 ปี	120	29.93	.678			
20 ปีขึ้นไป	36	8.97	.494			
รวม	401	100	.623			

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ และระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig 0.000)



สมมติฐานที่ 2 การบริการรูปแบบใหม่ ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวกสบาย และด้านการให้บริการแบบไร้รอยต่อ มีความสัมพันธ์กับการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

ตารางที่ 5 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างบริการรูปแบบใหม่และการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

การให้บริการรูปแบบใหม่					
การบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ	สถิติ	ด้านความรวดเร็ว (Fast)	ด้านความสะดวกสบาย (Smart)	ด้านการใช้บริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless)	รวม
ด้านการจัดการอย่างเป็นระบบ	Pear son correlation	0.583	0.614	0.621	0.674
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	400	400	400	400
การนำไปสู่การปฏิบัติ	Pear son correlation	0.631	0.694	0.653	0.732
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	400	400	400	400
วัฒนธรรมการปฏิบัติงาน	Pear son correlation	0.692	0.676	0.691	0.763
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	400	400	400	400
รวม	Pear son correlation	0.725	0.755	0.748	0.825
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	400	400	400	400

จากตารางที่ 5 พบว่าการให้บริการรูปแบบใหม่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันร้อยละ 82.5 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านวัฒนธรรมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันร้อยละ 76.3 ด้านการนำไปสู่การปฏิบัติมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ร้อยละ 73.2 และด้านการจัดการระบบมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ ร้อยละ 67.4 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. .000)

อภิปรายผลการวิจัย

1. การสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลผู้โดยสารสนามบินสุวรรณภูมิ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิงร้อยละ 54.30 อยู่ในช่วง Gen Z ระหว่าง 18-24 ปี ร้อยละ 47.8 มีอาชีพข้าราชการ



รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 47.8 ระยะเวลาในการทำงาน 1-10 ปี ร้อยละ 40.15 สอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2558) ด้านลักษณะประชากร (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ด้านลักษณะประชากรเป็นลักษณะสำคัญที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ตัวแปรด้านลักษณะประชากรที่สำคัญมีดังต่อไปนี้ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2. การสำรวจการให้บริการรูปแบบใหม่ของสนามบินสุวรรณภูมิ พบว่า การบริการรูปแบบใหม่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดที่ 4.05 หากมองรายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็ว (Fast) และ ด้านความสะดวกสบายจากนวัตกรรมบริการ (Smart) มากที่ 4.07 เท่ากันตามด้วยด้านการใช้บริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless) มากที่ 4.02 สอดคล้องกับแนวคิดของกฤษ พัฒนสาร (2565) แนวคิดว่า ธุรกิจการบินภายหลังโควิด 19 เข้าสู่การเป็นโรคประจำถิ่นจะต้อง Fast-Smart-Seamless คือ การให้บริการต้องมีความรวดเร็ว โดยการนำเอานวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ในการให้บริการ และทำให้คนกับนวัตกรรม ทำงานร่วมกันอย่างไร้รอยต่อ

3. การสำรวจการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ พบว่า การบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดที่ 4.01 หากมองรายด้านพบว่ามากที่สุดอันดับแรกคือ ด้านการจัดการอย่างเป็นระบบที่ 4.05 รองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่ 4.01 และด้านการนำไปสู่การปฏิบัติที่ 3.99 สอดคล้องกับแนวคิดของ Thaioil Group (2023) ที่วางแนวทางการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศไว้ 3 ด้าน คือ 1. ด้านการจัดการอย่างเป็นระบบ 2. ด้านวัฒนธรรมการปฏิบัติงาน และ 3. ด้านการนำไปสู่การปฏิบัติ

4. การหาความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคล การให้บริการรูปแบบใหม่ และการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ส่วนอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ความสัมพันธ์ระหว่างบริการรูปแบบใหม่กับการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของกฤษ พัฒนสาร (2565) และ Thaioil (2566) เหตุที่ว่าการบริการรูปแบบใหม่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดด้าน การบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ มีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดทุกด้านเช่นกัน อีกทั้งการบริการรูปแบบใหม่ยังพบว่ามีความสัมพันธ์กับการบริการสู่ความเป็นเลิศในทิศทางเดียวกัน

องค์ความรู้จากการวิจัย

Suvarnabhumi Airport Business Model Canvas

Key Partners - สายการบิน - ร้านค้าคู่ค้า - บริษัทคู่ค้า - ผู้รับเหมา	Key Activities - บริการรวดเร็ว - นวัตกรรมบริการ - การบริการไร้รอยต่อ	Value Proposition - บริการไร้รอยต่อ - รองรับผู้โดยสารได้เร็วขึ้น - รองรับผู้โดยสารได้มากขึ้น	Customer Relationships - สร้างระบบสมาชิก - ติดตามผลลัพธ์	Customer Segments - Gen Z - Gen Y - Gen X - Gen Baby Bloomer
	Key Resources - พนักงาน - AI บริการ - การบริการ		Channels - Social Media - Sawasdee AOT - บริษัทคู่ค้า	
Cost Structure - ต้นทุนนวัตกรรมบริการ - ต้นทุนดำเนินการ เช่น เงินเดือน ค่าบำรุงรักษา ค่าไฟ			Revenue Streams - รายได้จากภาษี สนามบิน - รายได้จากบริการลานจอด	

ภาพที่ 2 มโนภาพของธุรกิจสนามบินสุวรรณภูมิจากผลการวิจัย

จากภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัยได้สรุปเป็นมโนภาพตามภาพประกอบที่ 2 อธิบายได้ดังนี้ การบริการให้บริการรูปแบบใหม่เพื่อบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศนั้นหมายถึงว่า สนามบินต้องมีการทำงานร่วมกับคู่ค้า เช่น สายการบิน ร้านค้า บริษัทคู่ค้า และผู้รับเหมา (ผู้เข้ามารับจ้างงานบริการบางอย่าง เช่น การให้บริการระบบนวัตกรรมบริการในสนามบิน โดยผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต้องสื่อสารไปในทิศทางเดียวกัน องค์ประกอบสำคัญ คือ คน และ AI ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะทำให้เกิดการบริการที่รวดเร็ว (Fast) ความสะดวกสบายจากบริการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจาก AI (Seamless) เพื่อให้รวดเร็วขึ้น รองรับผู้โดยสารได้มากขึ้น สุดท้ายคือ การบริการไร้รอยต่อ (Seamless) นั่นคือสนามบินต้องบริหารจัดการให้คน และ AI ทำงานร่วมกันได้แบบไร้รอยต่อ และสื่อสารไปยังกลุ่มผู้โดยสารให้ครบทุกกลุ่มเป้าหมาย ผ่านช่องทางต่าง ๆ จะส่งผลให้สนามบินสุวรรณภูมิสามารถมีการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ มีความสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การให้บริการรูปแบบใหม่ของสนามบินสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็ว (Fast) ด้านความสะดวกสบายจากนวัตกรรมบริการ (Smart) และด้านการให้บริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless) ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญในระดับมากทุกด้าน ดังนั้น หากสนามบินสุวรรณภูมิมีแผนด้านการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม แต่เน้นการทำงานที่ไร้รอยต่อระหว่างคน กับนวัตกรรม ก็จะไปสู่การบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืนได้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

การบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน มองรายด้าน พบว่า ด้านการนำไปสู่การปฏิบัติมากเป็นอันดับสุดท้าย นั่นหมายถึงว่า การให้บริการรูปแบบใหม่ของสนามบิน ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวกสบายจากนวัตกรรมบริการ (Smart) และด้านการให้บริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless) สนามบินสุวรรณภูมิต้องเน้นไปถึงตัวผู้ให้บริการ และบริษัทคู่ค้าที่ให้บริการระบบ โดยสร้างการรับรู้ในการใช้ระบบ การให้บริการ และพัฒนาระบบนวัตกรรมบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ข้อมูลที่ได้ยังไม่กระจายตัวครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ มากนัก เช่น Gen X Gen Y และ Gen Baby Bloomer ดังนั้น หากกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างในลักษณะโควตาอาจช่วยให้ได้ผลลัพธ์ที่ต่างจากผลการวิจัยฉบับนี้
2. พื้นที่ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลได้นั้น มีทั้งผู้โดยสารชาวไทย และชาวต่างชาติ หากจัดทำแบบสอบถามเพิ่มภาษาอังกฤษ จะทำให้ได้รับความคิดเห็นในมุมมองของชาวต่างชาติที่มาใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ ก็อาจจะทำให้ได้ประโยชน์เพิ่มขึ้นมีความเป็นสากลมากขึ้นจากผลการวิจัยที่ได้รับ

เอกสารอ้างอิง

- กฤษ พัฒนสาร. (2565). *ทางเลือก ทางรอด Direction and trend of aviation industry*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- คณะกรรมการการศึกษา สาขาการจัดการธุรกิจการบิน. (2565). *ทางเลือก ทางรอด!!! ทิศทางและแนวโน้มการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการบิน*. สืบค้น 18 กรกฎาคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/50J36>



- ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล. (2565). *เปิดประเทศ หนุนสายการบินเทคออฟสู่ภาวะปกติ 165 ล้านคน ปี 68*. สืบค้น 26 กรกฎาคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/fsu0m>
- ผู้จัดการออนไลน์. (2565). *ศักดิ์สยาม คัดปี 66 สุวรรณภูมิ ผู้โดยสารรีเทิร์น 2 แสนคน/วัน สั่งเร่งเปิด SAT-1 ส่วนปรับแบบอาคารตะวันออกงบบุ้งหมื่นล้านบาท*. สืบค้น 16 กรกฎาคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/g48QU>
- พันธุ์ทิพา หอมทิพย์. (2566). *โควิด -19 บนเส้นทางเปลี่ยนผ่านสู่โรคประจำถิ่น*. สืบค้น 6 กรกฎาคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/NvJBo>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: บริษัท วลีทพัฒนา จำกัด.
- สุวิมล ติรกันนท์. (2549). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Airport of Thailand Public Company Limited. (2022). *Air Transport Statistic 2022*. Retrieved July 20, 2023, from <https://shorturl.asia/MQLA6>
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. New York: Harper & Row.
- Tech Talk Thai. (2023). *Deciphering the Airport of the Future the big problem in driving Thai airports to world-class level*. Retrieved June 21, 2023, from <https://shorturl.asia/jGoKs>
- Thaioil Group. (2023). *Management towards excellence. Publication date: Does not appear*. Retrieved July 22, 2023, from <https://shorturl.asia/2imGy>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed). New York: Harper & Row.