

บทความวิจัย (ม.ค. – มิ.ย. 2562)
การบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

บุษบา สังขวิภา นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
 จังหวัดปทุมธานี 12100 e-mail : bussaba@gmail.com. Tel : 097-778-9999
 อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.วิรัช วิรัชนิการวรรณ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์
 มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย จังหวัดปทุมธานี 12100 e-mail : newemail2556@gmail.com Tel : 092-587-2796

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (3) ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) กลุ่มตัวอย่าง ชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินไทยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,112 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของทาร์โยยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.03 ใช้การสุ่มตัวอย่างความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย แต่เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 892 ชุด/คน (n=892) คิดเป็นร้อยละ 80.22 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน เครื่องมือเชิงปริมาณที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง การเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2560 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการวิจัยพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.06, S.D. = 0.67) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 2.45, S.D. = 0.59) ส่วนยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 2.49, S.D. = 0.60)

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ เทคโนโลยีที่ทันสมัย บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

Received: April 8, 2018, Accepted April 25, 2018

Modern Technology Administration of the Thai Airways International Public Company Limited according to the Sustainable Administration Concept

Bussaba Sungkawipa, Student in Doctor of Philosophy Program, Public Administration, Faculty of Public Administration, Eastern Asia University, Pathumthani Province 12100 e-mail : bussaba@gmail.com, Tel : 097-778-9999
 Advisor: Assoc. Prof. Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Lecturer in Doctor of Philosophy Program, Public Administration, Faculty of Public Administration, Eastern Asia University, Pathumthani Province 12100, e-mail: newemail2556@gmail.com, Tel : 092-587-2796

Abstract

This study aims to study (1) problems of modern technology management of Thai Airways International Public Company Limited under sustainable management concept, (2) guidelines for the development of modern technology management of Thai Airways International Public Company Limited

under sustainable management concept, and (3) strategies for the development of modern technology management of Thai Airways International Public Company Limited under sustainable management concept. This is a mixed methods research. Samples consist of 1,112 of Thai people who used the service provided by Thai Airways International Public Company Limited. The sample size was obtained by using Taro Yamane Formula at the confidential level of 97% or at a tolerance of 0.03. Probability sampling was used in the form of simple random sampling. 892 sets/persons of completed questionnaire were returned which is accounted for 80.22% of the total number of 1,112 samples. Quantitative instrument used in data collection was questionnaires. Qualitative instrument used in data collection was structured in-depth interview. Data were collected during 1 – 31 August 2017. The statistics used in the analysis were percentage, mean, and standard deviation. The results of the research reveal that problems of modern technology management of Thai Airways International Public Company Limited under sustainable management concept is in moderate level (\bar{X} = 2.06, S.D. = 0.67), guidelines for the development of modern technology management of Thai Airways International Public Company Limited under sustainable management concept is in high level (\bar{X} = 2.45, S.D. = 0.59) and strategies for the development of modern technology management of Thai Airways International Public Company Limited under sustainable management concept is also in high level (\bar{X} = 2.49, S.D. = 0.60).

Keywords: Management, Modern Technology, Thai Airways International Public Company Limited, Sustainable Administration Concepts

คำขอบคุณ: การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน” ครั้งนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้ความกรุณาจากที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ผู้อำนวยการโครงการปริญญาเอก รองศาสตราจารย์ประพนธ์ นันทียะกุล กรรมการ อาจารย์ ดร. สัมพันธ์ พลภักดิ์ กรรมการ รวมทั้ง รองศาสตราจารย์ ดร. จิระ ประทีป ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และติดตามการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์เป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย รวมทั้งเพื่อนนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ เป็นกำลังใจให้กับผู้ศึกษา นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณครอบครัวที่กำลังใจ เพื่อนร่วมงานที่ได้สละเวลาสนับสนุนข้อมูล การจัดพิมพ์ การเรียบเรียง พิสูจน์อักษร และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นอย่างดีถึงจนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงแล้วในที่สุด สุดท้ายนี้ คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้บิดามารดา บุตร พี่น้อง และผู้ที่เกี่ยวข้อง

บทนำ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเป็นบริษัทมหาชนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เกินกว่าร้อยละ 50 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีอำนาจหน้าที่ หรือดำเนินธุรกิจสายการบินที่ให้บริการขนส่งประชาชนผู้ใช้บริการ สินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยทำการขนส่งเชื่อมโยงเมืองหลักของประเทศไทยไปยังเมืองต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งแบบเที่ยวบินประจำ เที่ยวบินเช่าเหมาลำ และส่งผ่านเครือข่ายพันธมิตรการบิน โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางเครือข่ายเส้นทางการบิน นอกจากนี้แล้ว บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังมีการดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการขนส่งทางอากาศ ทั้งลักษณะเป็นหน่วยธุรกิจและกิจการร่วมทุน เช่น การให้บริการผู้โดยสาร สินค้า และเตรียมพร้อมอากาศยานทั้งก่อนและหลังเดินทาง การให้บริการอาหารเครื่องดื่มระหว่างการเดินทาง การให้บริการด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการท่องเที่ยว รวมทั้งการให้บริการระบบจำหน่ายและสำรองที่นั่ง เป็นต้น พร้อมกันนั้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังมี

วิสัยทัศน์ที่สำคัญกับ "การเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย" ศูนย์ข้อมูลข่าวสารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ออนไลน์ (2560)

การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นการสร้างค่านิยมร่วมให้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดคุณค่าหลัก ได้แก่ การมุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การดำเนินกิจการภายใต้สภาวะต้นทุนและการใช้งบประมาณอย่างเหมาะสม โดยมีความคล่องตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ และเพื่อให้เกิดการตอบสนองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล บริษัทฯ ได้ประกาศพันธกิจแสดงถึงความมุ่งมั่นและให้ผู้เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติ โดย ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งภายในและระหว่างประเทศ โดยมุ่งเน้นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย ความสะอาดสบาย การบริการที่มีคุณภาพด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าและค่านำเชื่อถือสูง รวมทั้งเสริมสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้แก่องค์กรและสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนที่สูงให้แก่ ผู้ถือหุ้น สร้างความแข็งแกร่งในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตระหนักถึงการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า เสริมสร้างขีดความสามารถ ทักษะ และความรับผิดชอบ ตลอดจนเพิ่มพูนความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้พนักงาน ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ช่วยเหลือ ส่งเสริม และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ออนไลน์ (2560)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม และดำรงสถานะเป็นสายการบินแห่งชาติ บริษัทฯ ได้ดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ทั้ง เส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินในประเทศ ให้บริการเกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศแบบครบวงจร โดยแบ่งการบริหารจัดการธุรกิจออกเป็น 3 กิจการ ประกอบด้วย กิจการขนส่งทางอากาศ (Core Business) หน่วยธุรกิจ (Business Unit) และกิจการอื่นๆ กิจการขนส่งทางอากาศ ประกอบด้วย บริการขนส่งผู้โดยสาร บริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ ส่วนหน่วย ธุรกิจเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่ง ประกอบด้วย การบริการคลังสินค้า การบริการลูกค้าภาคพื้น การบริการ ลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น และครัวการบิน สำหรับกิจการอื่นๆ เป็นกิจการสนับสนุนการขนส่ง ประกอบด้วย การบริการซ่อม บำรุงอากาศยาน การบริการอำนวยความสะดวก การจำหน่าย สินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก บริการเครื่องฝึกบินจำลอง และการทำงานของบริษัทย่อย ภูมิภาคณ์ต์ ซินวงค์อมร (2558)

ตารางที่ 1 รายได้ของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ใน 3 ปีที่ผ่านมา

	ปี 2560		ปี 2559		ปี 2558	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้จากกิจการขนส่ง						
ค่าโดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกิน	157,475	82.7	148,060	81.6	152,488	79.2
ค่าธรรมเนียมขนส่งและไปรษณียภัณฑ์	20,272	10.6	18,578	10.3	18,651	9.7
รวมรายได้จากกิจการขนส่ง	177,747	93.3	166,638	91.9	171,139	88.9
รายได้การบริการอื่นๆ ⁽¹⁾	12,111	6.3	11,674	6.4	11,588	6.0
รวมรายได้จากการขายหรือการให้บริการ	189,858	99.6	178,312	98.3	182,727	94.9
รายได้อื่น ⁽²⁾	677	0.4	3,134	1.7	9,864	5.1
รวมรายได้	190,535	100.0	181,446	100.0	192,591	100.0

ที่มา : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2560)

จะเห็นว่ารายได้รวมของบริษัทปี 2558 มีจำนวน 192,591 ล้านบาท ปี 2559 มีจำนวน 181,446 ล้านบาท และปี 2560 มีจำนวน 190,535 ล้านบาท จากการเติบโตอย่างรวดเร็วของช่องทางดิจิทัล (Digital) ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีใหม่ที่กำลังเข้ามา ทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงในอุตสาหกรรม และธุรกิจการบินของโลก จึงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าผู้บริโภคจะมีบทบาทสำคัญมากขึ้น ทั้งโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ (Social Network) ส่งผลให้เกิดสังคมแห่งอุปนิสัยใหม่ของผู้บริโภคที่เรียกว่า Socialnomics ทำให้แนวโน้มของผู้บริโภคหันมาใช้ช่องทางดิจิทัลในการซื้อบัตรโดยสารและการใช้บริการที่สามารถทำได้ด้วยตนเองได้ (Self Service) การสื่อสารต่างๆ กับบริษัทฯ ผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้นเป็นลำดับ การบินไทยจึงให้ความสำคัญกับช่องทางดิจิทัล เพื่อรองรับ

แนวโน้มการเติบโตของเทคโนโลยี รวมทั้งการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิมและ รวดเร็วกว่าคู่แข่ง บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการ ออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานเว็บไซต์ ของการบินไทยได้ง่ายและทันสมัย อยู่ตลอดเวลาจากทุก อุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟน เป็นต้น รายงานประจำปี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2560)

ถึงแม้ว่า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาหน่วยงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันด้านการบินตลอดมา ตัวอย่างเช่น การปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในห้องรับรองพิเศษ การพัฒนาระบบการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์มือถือเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและความรวดเร็ว โดยลูกค้าหรือผู้โดยสารสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางได้ง่ายขึ้น เช่น การจองบัตรโดยสาร การตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับเที่ยวบิน ตารางบิน รวมทั้งการเช็คอิน (check-in) ผ่านมือถือ หรือ Smart Phone รวมทั้งการสั่งพิมพ์บัตรโดยสารขึ้นเครื่องบินตั้งแต่ที่บ้าน และการติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับธุรกิจและการสื่อสารโดยได้มีการติดตั้งระบบ In flight Connectivity รองรับไว้เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถติดต่อสื่อสารกับภาคพื้นโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนตัวของตนเอง เป็นต้น อย่างไรก็ตามในด้านการบริหารจัดการหรือการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่เพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนผู้ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน เช่น เครื่องตรวจรับบัตรโดยสาร การเลื่อนขึ้นบัตรโดยสารที่เคาเตอร์ และการรับค่าปรับกรณีน้ำหนักกระเป๋าเดินทางเกินที่กำหนดไว้ที่เคาเตอร์ เป็นต้น การให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคและการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ รวมถึงการให้บริการประชาชนผู้ใช้บริการด้วยความเอาใจใส่ยังมีไม่มาก บริหารจัดการหรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนผู้ใช้บริการโดยควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในชีวิตของประชาชนผู้ใช้บริการ รวมถึงเครือข่ายพันธมิตรการบิน สายการบินอื่น สมาคม และเครือข่ายของชุมชนยังมีไม่มากถ้าเทียบกับคู่แข่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน นางภัครา เรืองศิริเดโช รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่หน่วยธุรกิจบริการภาคพื้น นายมนัสนันท์ สิทธิจิรสิน กรรมการผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น (2560) สุวรรณิณ คณานวัณณ์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง ดร.ทองหล่อ วงษ์อินทร์ และดร.บุญเรือง ศรีเหรียญ (2557)

ถ้าหากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนผู้ใช้บริการยังไม่มีประสิทธิภาพ และไม่ได้รับการแก้ไข พัฒนา หรือการปรับปรุงแล้ว ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงานจะส่งผลให้การบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่ได้มาตรฐานสากลส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท ด้วยเหตุผลผู้ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน เพราะจะทำให้ทราบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ทราบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน และทราบยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน อันจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ และในทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการนำผลการวิจัยมาวางแผนในการบริหารจัดการการกำหนดกลยุทธ์ให้บริษัทเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
3. ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

วิธีวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) Creswell, John W. and Clark, Vicki L. Plano. (2011). ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลัก ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เป็นข้อมูลเสริม ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 ดังนี้

ประชากร คือ ชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินไทยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 2,553,259 คน ศูนย์ข้อมูล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), ออนไลน์ (2560)

กลุ่มตัวอย่าง ชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินไทยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,112 คน จากประชากร จำนวน 2,553,259 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามานะ Taro Yamane. (1967: 398). ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.03 ใช้การสุ่มตัวอย่างความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) แต่เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 892 ชุด/คน (n=892) คิดเป็นร้อยละ 80.22 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน

เครื่องมือเชิงปริมาณที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล มีจำนวน 2 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิด ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน มีจำนวน 5 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นลักษณะปลายปิด ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน มีจำนวน 5 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นลักษณะปลายปิด ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน มีจำนวน 5 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นลักษณะปลายปิด ส่วนที่ 5 ความทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน มีจำนวน 5 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นลักษณะปลายปิด

การหาคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบแก้ไขความตรงเชิงเนื้อหา วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องรายข้อ IOC (Index of Item Objective Congruence) เพื่อหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ต้องการวัด ได้ค่าเท่ากับ 0.86 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย จำนวน 50 คน โดยหาค่าความเที่ยง (Reliability) และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Alpha Coefficient : α) พบว่าคำถามมีค่าความเที่ยงที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยค่าเที่ยงที่คำนวณได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.87

การเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2560 โดยผู้ศึกษาและผู้ช่วยอีก 8 คน ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,112 ชุด/คน แต่เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 892 ชุด/คน (n=892) คิดเป็นร้อยละ 80.22 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน จำนวน 9 คน ผู้วิจัยสัมภาษณ์ด้วยตนเองตัวต่อตัว (face to face interview) ทีละคนๆ ละไม่น้อยกว่า 60 นาที เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) โดยคัดเลือกแบบสโนว์บอล (Snowball Sampling Concept) Biernacki, Patrick, and Waldorf, Dan. (1981: 141-163) โดยผู้ศึกษากำหนดประเด็นการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ผลการวิจัย

การบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน สรุป ผลการวิจัยเชิงปริมาณโดย แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
- ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
- ส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
- ส่วนที่ 5 ความทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n=892)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	568	63.68
	1.2 หญิง	324	36.32
	รวม	892	100.0
2. ระดับการศึกษา	2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	230	25.78
	2.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า หรือสูงกว่า	662	74.22
	รวม	892	100.00

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 568 คน คิดเป็นร้อยละ 63.68 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 ระดับการศึกษามีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 662 คน คิดเป็นร้อยละ 74.22 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 25.78 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ตารางที่ 2 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี	2.19	0.66	ปานกลาง	1
2.ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านส่วนรวม	1.95	0.70	ปานกลาง	4
3.ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณธรรม	2.03	0.68	ปานกลาง	3
4.ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต	1.94	0.66	ปานกลาง	5
5.ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเครือข่าย	2.17	0.67	ปานกลาง	2
รวม	2.06	0.67	ปานกลาง	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.06$, S.D.= 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ($\bar{X} = 2.19$, S.D.= 0.66) รองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเครือข่าย ($\bar{X} = 2.17$,

S.D.= 0.67) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณธรรม ($\bar{X} = 2.03$, S.D.= 0.68) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านส่วนรวม ($\bar{X} = 1.95$, S.D.= 0.70) และปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 1.94$, S.D.= 0.66) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ตารางที่ 3 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี	2.57	0.63	มาก	1
2.แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่วนรวม	2.41	0.59	มาก	3
3.แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณธรรม	2.35	0.55	มาก	5
4.แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต	2.38	0.57	มาก	4
5.แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเครือข่าย	2.52	0.63	มาก	2
รวม	2.45	0.59	มาก	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.45$, S.D.= 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.57$, S.D.= 0.63) รองลงมาคือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเครือข่าย ($\bar{X} = 2.52$, S.D.= 0.63) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่วนรวม ($\bar{X} = 2.41$, S.D.= 0.59) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 2.38$, S.D.= 0.57) และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณธรรม ($\bar{X} = 2.357$, S.D.= 0.55) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ตารางที่ 4 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี	2.62	0.53	มาก	1
2.ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่วนรวม	2.50	0.58	มาก	3
3.ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณธรรม	2.49	0.55	มาก	4
4.ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต	2.47	0.58	มาก	5
5.ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเครือข่าย	2.51	0.71	มาก	2
รวม	2.49	0.60	มาก	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.49, S.D. = 0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ายุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.62, S.D. = 0.53$) รองลงมาคือยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเครือข่าย ($\bar{X} = 2.51, S.D. = 0.71$) ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่วนรวม ($\bar{X} = 2.50, S.D. = 0.58$) ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณธรรม ($\bar{X} = 2.49, S.D. = 0.55$) และยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 2.47, S.D. = 0.58$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ความทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ตารางที่ 5 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

ความทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ความทันสมัยการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี	2.48	0.60	มาก	4
2.ความทันสมัยการบริหารจัดการด้านส่วนรวม	2.53	0.59	มาก	1
3.ความทันสมัยการบริหารจัดการด้านคุณธรรม	2.45	0.62	มาก	5
4.ความทันสมัยการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต	2.51	0.61	มาก	2
5.ความทันสมัยการบริหารจัดการด้านเครือข่าย	2.50	0.57	มาก	3
รวม	2.49	0.60	มาก	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.49, S.D. = 0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความทันสมัยการบริหารจัดการด้านส่วนรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.53, S.D. = 0.59$) รองลงมาคือความทันสมัยการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 2.51, S.D. = 0.61$) ความทันสมัยการบริหารจัดการด้านเครือข่าย ($\bar{X} = 2.50, S.D. = 0.57$) ความทันสมัยการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 2.48, S.D. = 0.60$) และความทันสมัยการบริหารจัดการด้านคุณธรรม ($\bar{X} = 2.45, S.D. = 0.62$) ตามลำดับ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผลจากการสัมภาษณ์แนวคิดผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน สรุปได้ดังนี้

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน พบว่าควรบริหารจัดการหรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องตรวจรับบัตรโดยสาร การเลื่อนชั้นบัตรโดยสารที่เคาเตอร์ และการรับค่าปรับกรณีน้ำหนักกระเป๋าเดินทางเกินที่กำหนดไว้ที่เคาเตอร์ รวมตลอดไปถึงการใช้ระบบการให้ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (online information system) และสื่อสังคม (social media) เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น สรุปผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญไว้ว่า เนื่องจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่ช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน ทำให้การเข้าถึงข้อมูลมีความรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพรวมถึงทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายทำให้ประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของหน่วยงาน นอกจากนี้ยังช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนซึ่งรวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้บริการ จะเห็นได้ว่าผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนเห็นด้วยกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ จะช่วยทำให้การบริหารจัดการเทคโนโลยีของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานระดับสากล

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มียุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสากลมาใช้อย่างจริงจังต่อเนื่อง มีจำนวนมากเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน รวมตลอดทั้งสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม จะเห็นได้ว่า ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว

การอภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 568 คน คิดเป็นร้อยละ 63.68 รองลงเป็นเพศหญิง จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 ระดับการศึกษามีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี

จำนวน 662 คน คิดเป็นร้อยละ 74.22 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 25.78 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเครือข่าย ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณธรรม ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านส่วนรวม และปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุวรรณิน คณานุกวัฒน์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง ดร.ทองหล่อ วงษ์อินทร์ และดร.บุญเรือง ศรีเหรียญ (2557)

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเครือข่าย แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่วนรวม แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณธรรม ในส่วนยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทคโนโลยีของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ายุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเครือข่าย ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่วนรวม ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณธรรมและยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มนสิณี เลิศคชสีห์. (2558).

สำหรับเหตุผลสำคัญทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคนไทยที่เดินทางโดยใช้สายการบินไทยในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากเพราะประชาชนส่วนใหญ่เห็นถึงความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าว สอดคล้องกับสาระสำคัญของแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนรวมทั้งเห็นว่า เป็นแนวคิดหรือข้อเสนอแนะที่ทันสมัย ชัดเจน และเหมาะสมกับสภาพของการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ยิ่งไปกว่านั้น ยังเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า หากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องย่อมมีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องตรวจรับบัตรโดยสาร การเลื่อนชั้นบัตรโดยสารที่เคาเตอร์ และการรับค่าปรับกรณีน้ำหนักกระเป๋าเดินทางเกินที่กำหนดไว้ที่เคาเตอร์ รวมตลอดไปถึงการใช้ระบบการให้ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ และสื่อสังคม เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ ในการติดต่อ สื่อสาร เพื่อให้บริการประชาชนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และการมียุทธศาสตร์ที่สนับสนุนให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานสากล มาใช้อย่างจริงจัง ต่อเนื่องในจำนวนมากเพียงพอสำหรับการให้บริการประชาชนผู้ใช้บริการ รวมตลอดทั้งสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมยอมส่งผลให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กัลยา งามพร้อมสกุล และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559).ศึกษาเรื่องการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรสาครที่เสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและได้มาตรฐานในจำนวนมากเพียงพอมาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมของเทศบาลในจังหวัดสมุทรสาคร ในเวลาเดียวกัน ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรีชา คฤหาณิก และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560) ศึกษาเรื่องศักยภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่ได้เสนอแนะยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนด้านความรู้ หรือด้านเทคโนโลยีไว้ คือ การที่เทศบาลมียุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการที่สนับสนุนศักยภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน และเป็นสากลนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน

นอกจากนี้ประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จะทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในระหว่างการเดินทาง สามารถลดปริมาณผู้ดำเนินงานระบบการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระเบียบมากขึ้น ลดข้อผิดพลาดของเอกสารในระหว่างการเดินทางและสร้างความโปร่งใสให้กับหน่วยงานหรือองค์กร รวมถึงประหยัดเนื้อที่จัดเก็บเอกสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดนโยบาย แผนงาน และยุทธศาสตร์ที่สนับสนุนการบริหารจัดการ หรือการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องตรวจรับบัตรโดยสาร การเลื่อนชั้นบัตรโดยสารที่เคาเตอร์ และการรับค่าปรับกรณีน้ำหนักกระเป๋าเดินทางเกินที่กำหนดไว้ที่เคาเตอร์ รวมตลอดไปถึงการใช้ระบบการให้ข้อมูล

ข่าวสารออนไลน์ และสื่อสังคม เช่น เฟสบุ๊ก และไลน์ ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ โดยใช้เครือข่ายภายใน เช่น หน่วยงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และเครือข่ายภายนอก เช่น เครือข่ายพันธมิตรการบินสายการบินอื่น สมาคม และเครือข่ายของชุมชน รวมทั้งประสาน หรือขอความร่วมมือกับจังหวัด อำเภอ และหน่วยการปกครองท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้แล้ว บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรจัดการฝึกอบรมหรือการพัฒนาผู้บริหารทุกระดับเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการปฏิบัติงานในเรื่องความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารจัดการ หรือการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนผู้ใช้บริการโดยใช้เครือข่ายภายในและเครือข่ายภายนอกที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น ควรนำยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators หรือ KPIs) สำหรับการบริหารจัดการเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนเพื่อเผยแพร่และนำไปสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559).

รายการอ้างอิง

- กัลยา งามพร้อมสกุล และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). "การจัดการเพื่อส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรสาคร" *วารสารสมาคมนักวิจัย*. (21)2 หน้า 215 - 229.
- มนสิณี เลิศคชสีห. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศ*. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐกานต์ ชินวงศ์อมร (2558). *กลยุทธ์คุณภาพการให้บริการสายการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ สายการบินระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ออนไลน์สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2560 จาก เว็บไซต์ http://www.thaiairways.com/th_TH/about_thai/company_profile/index.page
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2560). *รายงานประจำปี 2560 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. คณะบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).
- ปรีชา ฤทธิวานิช และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2560). ศักยภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*. (14)1 หน้า 234-248
- สถิติขนส่งทางอากาศยานข้อมูล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2560 สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2560 จาก เว็บไซต์ <http://www.aot-th.listedcompany.com/transport.html>
- สุวรรณิน คณานุกวัฒน์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง ดร.ทองหล่อ วงษ์อินทร์ และดร.บุญเรือง ศรีเหรียญ (2557). การบริหารจัดการกลยุทธ์เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). *วารสารสมาคมนักวิจัย*. (19)2 หน้า 136 – 144.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). *50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ออนไลน์สืบค้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2560 จากเว็บไซต์ <http://publicinfo.thaiairways.com/general-information.htm>
- Biernacki, Patrick. and Waldorf, Dan. (1981). "Snowball Sampling: Problems and Techniques of Chain Referral Sampling", *Sociological Methods & Research*, 10, 2 (1981): 141-163.
- Creswell, John W. and Clark, Vicki L. Plano. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* Second Edition. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Yamane, Taro. (1967). *Elementary Sampling Theory*. New Jersey: Prentice-Hall.