

แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภาสู่ความเป็นเลิศ

Service Design Guideline of U-Tapao International Airport for Service Excellence

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง

Sittichai Sricharoenpramong

สาขาการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Program in Tourism, Faculty of Management Sciences, Rambhai Barni Rajabhat University

E-mail: sittichai.sr@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภาสู่ความเป็นเลิศ” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1). วิเคราะห์นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภา 2). ประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภา และ 3). เสนอแนะแนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภาสู่ความเป็นเลิศ โดยใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อวิเคราะห์นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภา จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภา และใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อประเมินระดับความสำคัญและการบริการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภา จากผู้ใช้บริการสัญชาติไทย จำนวน 400 คน ในช่วงเดือนมีนาคม – มิถุนายน 2559 ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภา โดยเครื่องมือในการวิเคราะห์ผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการ (Importance Performance Analysis: IPA) ผลการวิจัย พบว่า 1). ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภา มีนโยบายที่เน้นการบริการ ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ Save Time, Save cost และ Safe and Secure 2). ระดับความสำคัญการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภาในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และระดับผลการปฏิบัติการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ 3). แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเภาสู่ความเป็นเลิศ ประกอบไปด้วยกระบวนการออกแบบบริการ 3 ระยะ ได้แก่ ระยะการสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) ระยะการสร้างแนวคิดการบริการ (Creation) และระยะการนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (Reflection & Implementation)

คำสำคัญ: การออกแบบบริการ การบริหารท่าอากาศยาน การบริการที่ดีเลิศ

Abstract

This research aims 1). to analyse the service policy of U – Tapao International Airport 2). to evaluate important level of service and service performance of U – Tapao International Airport and 3). to guide the service design of U – Tapao International Airport for Service Excellence. The study uses a Mixed Methods approach; Qualitative analyses service policy by interviewing Executive Management of U – Tapao International Airport. Result revealed that service policy of U – Tapao International Airport emphasizes 3 main issues are Save Time, Save cost and Safe & Secure. Quantitative evaluates level of importance and service performance of U – Tapao International Airport by 400 Thai passengers. The Importance Performance Analysis (IPA) was used as a research instrument. The questionnaires were collected in March – June 2016 at U – Tapao International Airport. The result shows that in the overall, the important level of service is in high level and the service performance of U – Tapao International Airport is in middle level. The study lead to service design guideline of U-Tapao International Airport for service excellence consist with 3 stages; Exploration Stage, Creation Stage and Reflection & Implementation Stage

Keyword: Service Design, Airport Management, Service Excellence

Paper type: Research



WMS Journal of Management

Walailak University

Vol.7 No.1 (Jan – Apr 2018): หน้า 55 – 70

1. บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) ได้ให้ความสำคัญกับการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสู่การเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน ด้วยการสร้างมูลค่าเพิ่มกับสาขาบริการที่มีศักยภาพบนพื้นฐานของนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้เป็นฐานเศรษฐกิจของประเทศที่เข้มแข็งและขยายตัวอย่างมีคุณภาพ มุ่งเน้นพัฒนาสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดใหม่ ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในเชิงลึกของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงไป เพื่อพัฒนาไปสู่อุตสาหกรรมบริการสร้างสรรค์มากขึ้น นอกจากนี้ยังเน้นการเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาค โดยให้ความสำคัญกับการสร้างมูลค่าเพิ่มกับสาขาบริการที่มีศักยภาพบนพื้นฐานของนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ การใช้ศักยภาพความได้เปรียบที่ตั้งทางภูมิศาสตร์เศรษฐกิจ และศักยภาพของพื้นที่ในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ เพื่อสร้างฐานการผลิตให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2555: 1-137)

ท่าอากาศยานเป็นหัวใจสำคัญในอุตสาหกรรมการบินทำหน้าที่เปรียบเสมือนประตูบ้าน เชื่อมโยงการเดินทางของคนในภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งหากพิจารณาถึงผลกระทบเชิงบวกในการให้บริการของท่าอากาศยานต่างๆ ทั่วโลกจะพบว่า ท่าอากาศยานมีส่วนช่วยพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างดี สามารถนำรายได้เข้าประเทศได้อย่างมหาศาล (Wisconsin Department of Transportation Bureau of Aeronautics, 2011: 1) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมได้กำหนดนโยบายการพัฒนาการคมนาคมขนส่งทางอากาศโดยกำหนดให้พัฒนาท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาไว้ในแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของไทย พ.ศ. 2558 – 2565 เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่เน้นการเพิ่มโครงข่ายคมนาคมในภูมิภาคอาเซียน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (Competitiveness) รัฐบาลพยายามผลักดันให้มีขีดความสามารถเป็นท่าอากาศยานพาณิชย์สากล เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจการบินในภูมิภาคนี้

ท่าอากาศยานเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่มีความหลากหลายของความแตกต่างทางด้านคุณภาพการบริการ (Ming-Miin Yu & Chia-Chu Hsu, 2011: 6) ท่าอากาศยานจึงต้องการการปรับตัวให้ทันต่อพลวัตโลก เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม

สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ส่งผลให้ความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแตกต่างกันออกไป “การออกแบบบริการ (Service Design)” จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญสำหรับท่าอากาศยาน ผ่านการบูรณาการศาสตร์ด้านการบริการเข้ากับการพัฒนาองค์กรโดยคำนึงถึงทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารท่าอากาศยาน พนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ผู้โดยสาร รวมถึงไปถึงบุคคลหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่ทำงานเชื่อมโยงกับท่าอากาศยาน เพื่อใช้วิธีคิดและวิธีปฏิบัติของกระบวนการออกแบบมาช่วยพัฒนารูปแบบงานบริการ ซึ่งสามารถสร้างประโยชน์ได้สูงสุด ใช้งานได้สะดวกที่สุด และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ส่งผลให้ท่าอากาศยานได้รับผลตอบแทนคืนสูงที่สุดได้ ซึ่งการออกแบบบริการมิได้เป็นเพียงการออกแบบสำหรับงานบริการเท่านั้น หากแต่ครอบคลุมไปถึงการพัฒนาปรับปรุงและสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการเพื่อผลิตภัณฑบริการและประสบการณ์แก่ผู้ใช้บริการอีกด้วย (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557: 6-14)

การดำเนินธุรกิจของท่าอากาศยานของแต่ละประเทศในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง ท่าอากาศยานต่างๆ ทั่วโลกพยายามสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดความประทับใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ซึ่งเป็นสิ่งขับเคลื่อนสำคัญต่อการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจ โดยการบริการเป็นตัวแปรสำคัญอันดับแรกในการนำไปสู่ความประทับใจของลูกค้า (Yieh et al., 2007: 267-284; Lin et al., 2009: 829-846) เพื่อผลักดันให้การบริการของท่าอากาศยานสู่การบริการที่ดีเลิศ (Service Excellence) เพื่อสร้างความแตกต่างจากท่าอากาศยานคู่แข่ง ส่งผลเกี่ยวข้องกับการทำกำไรให้แก่ธุรกิจท่าอากาศยาน (Zahorik and Rust, 1992: 49-64) และช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นส่วนช่วยให้ท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาสามารถเก็บรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ (Reichheld & Sasser, 1990: 105) ส่งผลให้มีความสามารถในการแข่งขันมีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น (Jin-Woo et al., 2006: 363) จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น การวิจัยศึกษาเรื่อง “แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาสู่ความเป็นเลิศ” จึงมีความสำคัญเพื่อนำผลของการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานให้ประสบความสำเร็จต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อวิเคราะห์นโยบายการบริหารของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา
- 2.2 เพื่อประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา
- 2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ

3. การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาลูกค้า (Guestology) ช่วยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการองค์กรผู้ให้บริการโดยมุมมองการบริหารจัดการองค์กรแบบเก่า เช่น การเน้นการออกแบบองค์กร (Organizational Design) การเน้นสายการบังคับบัญชา (Managerial Hierarchy) หรือการเน้นระบบการผลิตเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร จะถูกเปลี่ยนแปลงไปโดยศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาลูกค้าจะทำให้องค์กรผู้ให้บริการเข้าใจลูกค้าและใส่ใจในประสบการณ์ของลูกค้า (Guest Experience) อย่างเป็นระบบ ผ่านการศึกษาว่าลูกค้าต้องการอะไรหรือลูกค้าทำอะไร เพื่อช่วยให้องค์กรผู้ให้บริการสามารถสร้างรูปแบบการให้บริการ และสามารถทำนายหรือพยากรณ์ความต้องการการบริการนั้น ๆ ได้ (Ford et al, 2012: 5) โดยประสบการณ์ของลูกค้าประกอบไปด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ (Ford et al, 2012: 11-12 อ้างถึงใน สิทธิชัย ศรีเจริญ ประมง, 2559) ดังนี้

3.1.1 ผลิตภัณฑ์การบริการ (Service Product or Service Package) องค์กรผู้ให้บริการหรือท่าอากาศยานจะต้องศึกษาว่าเหตุใดผู้ใช้บริการจึงเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรก และสิ่งใดเป็นผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานของเราทั้งหมด ซึ่งสามารถเป็นสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เช่น อุปกรณ์ต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น และสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ เช่น การบริการของพนักงาน เป็นต้น ท่าอากาศยานอาจจะคิดว่าผลิตภัณฑ์การบริการที่เลือกให้ผู้โดยสาร หรือออกแบบมาเพื่อผู้โดยสารนั้นดีเยี่ยมที่สุดแล้ว หากแต่ในทางกลับกัน ผู้โดยสารอาจไม่ชอบหรือไม่ประทับใจในผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานก็ได้

3.1.2 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ (Service Setting or Service Environment or Servicescape) องค์กรผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับความรู้สึกและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อลักษณะทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิภายในห้องโถงผู้โดยสาร แสงสว่างที่เพียงพอในอาคารผู้โดยสาร กลิ่นหอม หรือรูปแบบการตกแต่งสถานที่ที่เหมาะสม เป็นต้น เพื่อนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขให้ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารต่อไป

3.1.3 ระบบการส่งมอบบริการ (Service Delivery System) ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ส่งมอบบริการโดยตรงแก่ผู้โดยสาร เนื่องจากประสบการณ์และความคาดหวังการบริการของผู้โดยสารแตกต่างกัน ความไม่คงที่ของอารมณ์ของผู้โดยสารกับผู้ให้บริการในขณะนั้น อาจทำให้การบริการในแต่ละครั้งเกิดความไม่แน่นอน ดังนั้นท่าอากาศยานจึงจำเป็นต้องพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ระบบการส่งมอบบริการเป็นไปอย่างดีที่สุดในทุกจุดสัมผัสของการบริการ (Service Touchpoint)

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการท่าอากาศยาน สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA, 2014: 1 – 12) และสภาสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International: ACI, 2014: 1 – 34) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับระดับของการบริการภายในท่าอากาศยาน (Level of Service: LoS) ซึ่งเป็นแนวคิดที่สะท้อนการใช้พื้นที่ภายในท่าอากาศยาน และเวลาในการบริการแต่ละจุดสัมผัสของการบริการภายในท่าอากาศยาน (space – time concept) มาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดระดับการบริการของท่าอากาศยาน โดย Transportation Research Board of The National Academies (2010: 1 – 297) ได้ระบุถึงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน โดยแบ่งท่าอากาศยานออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย เขตนอกการบิน (Landside) อาคารผู้โดยสาร (Terminal) และเขตการบิน (Airside) สามารถสรุปจุดสัมผัสการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานได้ ดังนี้

เขตนอกการบิน (Landside) ประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญที่ผู้โดยสารต้องสัมผัสการบริการ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในเขตท่าอากาศยาน เช่น เส้นทางที่เข้าสู่เขตท่าอากาศยาน ถนนภายในเขตท่าอากาศยาน ลานจอดรถสถานที่จอดรถ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gillen D. & Water W. G. II (1997: 245 – 247) ว่า จำนวนจุดจอดรถสาธารณะ การบริการยานพาหนะเชิงพาณิชย์ในเขตท่าอากาศยาน เช่น รถเมล์ รถลิμουซีน รถไฟ แท็กซี่ การบริการเช่ารถในเขตท่าอากาศยาน การบริการพื้นที่รับส่งผู้โดยสารบริเวณถนนหน้าประตูทางเข้าหรือออกอาคารผู้โดยสาร

เขตอาคารผู้โดยสาร (Terminal) ประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญที่ผู้โดยสารต้องสัมผัสการบริการ ได้แก่ ระยะทางในการเดินทาง ศูนย์กลางการบริการข้อมูลภายในท่าอากาศยาน จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร จุดตรวจรับบัตรโดยสาร เครื่องให้บริการเช็คอินอัตโนมัติ จุดบริการโทรศัพท์สาธารณะ จุดบริการไฟฟ้าเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่คอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือ การบริการรถเข็น ห้องน้ำ จุดตรวจค้น โถงสำหรับรอขึ้นเครื่องบิน จุดรับกระเป๋าและสัมภาระ จำนวนที่นั่งสาธารณะ การไหลเวียนของผู้โดยสารสำนักงานสายการบินและพื้นที่ปฏิบัติการ และระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย ในขณะที่ Sarkis



(2000: 335 – 351) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้โดยสารจะประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของท่าอากาศยานโดยพิจารณาจากความสะอาด เวลาในการบริการ และความสะดวกสบาย ซึ่ง Schall (2003: 51 – 65) ได้เสนอแนวคิดที่สอดคล้องกันกับแนวคิดข้างต้น โดยระบุว่าระยะเวลาในการรอในแต่ละจุดสัมผัสการบริการ จุดบริการกระเป๋า และสัมภาระ ความหนาแน่นภายในท่าอากาศยาน ระดับเสียงดังภายในท่าอากาศยาน นอกจากนี้ Rajiv & Vunnam (2105: 46 – 57) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ร้านค้าปลอดภาษี ภัตตาคารร้านอาหาร และบาร์ การบริการพักผ่อนหย่อนใจภายในท่าอากาศยาน โรงแรมที่พักภายในท่าอากาศยาน สปา คลินิกดูแลสุขภาพ ร้านขายของแฟชั่นระดับสูง ธนาคาร จุดบริการให้เช่ารถและการบริการจอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุมหรือการติดต่อสื่อสาร การจัดเตรียมเครื่องตรวจรับบัตรโดยสารอัตโนมัติ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นตัวอย่างของสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมการบริการภายในท่าอากาศยาน นอกเหนือจากนั้น บ้ายบอกทิศทางที่เข้าใจง่าย ความสะอาดภายในอาคารผู้โดยสาร ความสะอาดภายในห้องน้ำ จำนวนรถสำหรับขึ้นกระเป๋าเดินทางที่เพียงพอต่อผู้โดยสาร (Humphreys et al., 2002: 267 – 268) สำหรับ Gillen & Water (1997: 245 – 247) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า จำนวนของสายพานรับกระเป๋าและสัมภาระ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการวัดประสิทธิภาพของท่าอากาศยาน มากไปกว่านั้น การสร้างบรรยากาศความหรูหราภายในท่าอากาศยาน หรือการตกแต่งพื้นที่ให้มีรูปแบบที่กว้างขวาง มีส่วนช่วยให้ถึงอารมณ์ในทางบวกของผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานได้ (Hyun & Kang, 2014: 57 – 70) ในส่วนของสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ (Servicescape) Bitner (1992: 66) ได้อธิบายว่า ความเหมาะสมของ การตกแต่ง ความสะดวกสบายของที่นั่งเพื่อการบริการช่วยให้เกิดความสำเร็จไปสู่เป้าหมายขององค์กรได้ นอกจากนี้ จอภาพแสดงข้อมูลเที่ยวบิน จอแสดงตารางเวลาที่เที่ยวบิน หรือจอสำหรับฉายสื่อบันเทิงต่างๆ สำหรับผู้ใช้บริการภายในท่าอากาศยานช่วยส่งผลกระทบต่อความรู้สึกสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการภายในท่าอากาศยาน (Wakefield K. L. & Blodgett J. G., 1996: 45 – 61)

สำหรับเขตการบิน (Airside) เป็นส่วนที่เกี่ยวกับการบริการควบคุมอากาศยาน และลานจอด เป็นพื้นที่ภายในท่าอากาศยานที่อากาศยานใช้สำหรับการขึ้นลงและขับเคลื่อน รวมถึงพื้นที่บริเวณใกล้เคียง ตลอดจนอาคารหรือส่วนของอาคารที่ยื่นออกไปสู่พื้นที่นั้นซึ่งมีการควบคุมการเข้าออก องค์กรประกอบสำคัญในเขตการบินได้แก่ ทางวิ่ง ทางขับ ลานจอดอากาศยาน ทางเข้าและทางออกของอากาศยาน โดย Gillen & Water (1997: 245 – 247) ได้เสนอว่า จำนวนของทางวิ่งสำหรับการขึ้นและลงของอากาศยาน จำนวนของประตูทางออกขึ้นเครื่อง พื้นที่ภายในอาคาร และจำนวนของพนักงานที่เพียงพอ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการวัดประสิทธิภาพของท่าอากาศยาน

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการ

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการ เป็นเครื่องมือที่มีส่วนช่วยให้ผู้บริหารองค์กรผู้ให้บริการมีความเข้าใจความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการผ่านมุมมองของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการอย่างถ่องแท้ (Igy: 2013: 9 – 15) การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการ (Importance Performance Analysis: IPA) เป็นเทคนิคการวิจัยทางธุรกิจที่ได้รับการพัฒนามาจาก Martilla & James (1977: 77 – 79) โดยมีนักวิจัย และนักวิชาการหลายท่านประยุกต์ใช้เทคนิค IPA เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าเป็นสิ่งสำคัญเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติการการบริการจริงขององค์กรผู้ให้บริการ โดยพิจารณาจากผลิตภัณฑ์ และการบริการในหลากหลายอุตสาหกรรม (Martilla, & James, 1977: 77 – 79; Ennew, et al, 1993: 59 – 70; Martin, 1995: 5 – 17; Chu & Choi, 2000: 363 – 377; Oh, 2001: 617 – 627) ยกตัวอย่างเช่น ธุรกิจบริการดูแลสุขภาพ (Health Care Service) (Cunningham & Gaeth, 1989: 584 – 586) คลินิกรักษาฟัน (Dental Offices) (Nitse & Bush, 1993: 207-221) สำหรับงานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดการประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการมาประยุกต์ใช้เพื่อประเมินระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเปา

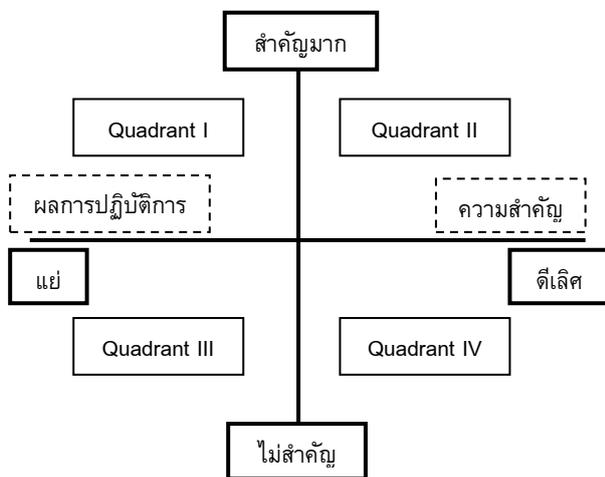
การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการที่เป็นข้อมูลที่ได้จากผู้ให้บริการนั้น จะนำผลที่ได้ไปกำหนดจุดในกราฟสองมิติ โดยผลคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการจะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังแสดงในภาพที่ 1 (Williams & Neal, 1993: 60 – 71; Havitz et al, 1991: 43 – 54) ดังนี้

3.3.1 Quadrant I เฟ่ง ความสนใจ (Concentrate here) พื้นที่บนเป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญสูงแต่มีคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการต่ำ หมายความว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นแต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพของคุณลักษณะนั้น

3.3.2 Quadrant II ทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการสูงทั้งคู่ หมายความว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะนั้นและเห็นว่าผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพดี แสดงให้เห็นว่าผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการมีการจัดการที่ดีแล้วตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้

3.3.3 Quadrant III ลำดับความสำคัญต่ำ (Low priority) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการต่ำทั้งคู่ หมายถึง ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณลักษณะนั้นไม่มีความสำคัญและในขณะเดียวกันผลการปฏิบัติการการให้บริการก็ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการสามารถที่จะให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นได้น้อยลง

3.3.4 Quadrant IV มีโอกาสล้มเลิก (Possible overkill) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความสำคัญต่ำแต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการสูง หมายถึง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นต่ำ แต่ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าได้รับการบริการที่ดีอยู่แล้ว ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการโดยให้ความสำคัญกับคุณลักษณะในส่วนนี้ต่ำลง



ภาพที่ 1 กราฟแสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ

4. วิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) มีรายละเอียดวิธีวิจัย ดังนี้

4.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาทบทวนข้อมูลจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการของท่าอากาศยาน เพื่อสังเคราะห์ความรู้ที่เกี่ยวกับการบริการของท่าอากาศยาน และใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา เพื่อวิเคราะห์นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา และหัวหน้ากองบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา เนื่องจากทั้ง 2

ท่านนี้เป็นผู้กำหนดนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

4.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

4.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา เพื่อศึกษาระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยนี้ ประชากร คือ กลุ่มผู้โดยสารที่มีสัญชาติไทยที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา จำนวน 30,527 คน (ศูนย์วิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2558)

4.2.2 แผนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดแผนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยการเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ในที่นี้เลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Sampling โดยผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ศึกษาเพื่อเป็นค่าภาคตัดกรองสำหรับคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมในการวิจัย โดยจะเริ่มต้นจากการสอบถามตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่เจาะจงแล้วจึงคัดกรองตัวอย่างตามกระบวนการ ซึ่งจะต้องมีรายละเอียดตามเงื่อนไข คือ จะต้องเป็นผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาในทุกจุดสัมผัสของการบริการและจะต้องเป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย

4.2.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ผู้วิจัยกำหนดโดยขนาดของตัวอย่างได้มาจากการกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาโรยามานะ (Taroyamane) กำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ .05 โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$n = \frac{30527}{1 + 30527(.05)^2}$$

$$n = 394.82$$

$$n \sim 400$$

4.2.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท คือ

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยจากกระบวนการสุ่มตัวอย่างข้างต้น จำนวน 400 คน ในช่วงเดือนมีนาคม – มิถุนายน 2559 ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามทุกฉบับ

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ เช่น หนังสือ ตำรา วิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ และเอกสารวิชาการ เพื่อให้เนื้อหาที่ศึกษามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

4.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ครบถ้วน ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ตามหลักทางสถิติเพื่อให้ได้ผลของการระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการทำให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา โดยหลังจากรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จึงได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป นี้ และทำการวิเคราะห์ค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยสรุปความคิดรวบยอดจากเนื้อหาของการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequencies) และค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง สำหรับการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการให้บริการ (Importance Performance Analysis: IPA) ใช้ การ แจ ก แ จ ง ค ว า ม ถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นนำผลที่ได้ไปกำหนดจุดด้อยในกราฟ

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

5.1.1 ผลจากการสัมภาษณ์ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา และ หัวหน้ากองบริการท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา สามารถสรุปได้ว่าท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา มีนโยบายในการบริการ คือ Save time เป็นการทำให้ผู้โดยสารประหยัดเวลาในการเดินทางมากที่สุด โดยการให้ขั้นตอนต่างๆ ในท่าอากาศยานมีความรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการตรวจสัมภาระ ขั้นตอนการยืนยันการเดินทาง ขั้นตอนการตรวจหนังสือเดินทาง ขั้นตอนการรับสัมภาระสำหรับผู้โดยสารขาเข้า และการเดินทางเข้า-ออกสนามบินที่มีความสะดวกมากขึ้น ผู้โดยสารที่อยู่ในภูมิภาคตะวันออกของประเทศจะได้ประหยัดเวลาในการคมนาคมทางอากาศ และยังช่วยกระจายตัวผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ ท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีความหนาแน่นมากอย่างในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งนโยบายดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับระดับของการบริการภายในท่าอากาศยาน (Level of Service: LoS) ซึ่งเป็นแนวคิดการใช้พื้นที่ภายในท่าอากาศยาน และเวลาในการบริการแต่ละจุดสัมผัสของ

การบริการภายในท่าอากาศยาน (space – time concept) (International Air Transport Association: IATA, 2014: 1 – 12, Airports Council International: ACI, 2014: 1 – 34) สำหรับนโยบายการ Save cost คือ การจัดเก็บค่าภาระ และค่าใช้จ่ายต่างๆ จากผู้ใช้บริการในอัตราที่ต่ำ มุ่งเน้นการบริการมากกว่าผลกำไร ทั้งการกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายจากผู้ประกอบการ เพื่อให้มีต้นทุนของผู้ประกอบการสะท้อนไปยังผู้โดยสาร และการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายส่วนที่ผู้โดยสารต้องชำระแก่ท่าอากาศยาน เช่น ค่าธรรมเนียมสนามบิน นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีผู้ประกอบการในกิจการต่างๆ มากกว่าหนึ่งรายเพื่อป้องกันการผูกขาด และกำหนดราคาที่สูงเกินไป และยังเป็นการทำให้ผู้ประกอบการต้องแข่งขันกันทั้งในด้านราคา คุณภาพ และบริการนั้นๆ เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้โดยสารมากที่สุดที่จะเป็นไปได้ โดยนโยบายการ Save cost นี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารการเงินของท่าอากาศยาน (Airport Financial Management) ซึ่งต้องให้ความสำคัญถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อันได้แก่ การท่าอากาศยาน ผู้บริหารท่าอากาศยาน และผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน (International Civil Aviation Organization, 2005: 8) และนโยบายสุดท้าย คือ Safe & Secure เป็นการรักษาความปลอดภัย การทำให้ผู้โดยสารรู้สึกมีความปลอดภัย อุ่นใจ และสบายใจเมื่อมาใช้บริการท่าอากาศยาน โดยการใช้นโยบายจากการที่อาคารผู้โดยสาร ลานจอดรถ ลานจอดอากาศยาน ทางวิ่ง ทางขับอยู่ภายในพื้นที่หน่วยทหาร ทำให้การรักษาความปลอดภัยทำได้ อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ยังให้ความสำคัญกับกฎระเบียบ และมาตรฐานความปลอดภัยที่เป็นสากลอีกด้วย ซึ่งนโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Correia et al., (2008: 330 – 346), Graham (2005: 99 – 111) และ Gupta & Venkaiah (2105: 46 – 57) ที่ได้อธิบายถึงประเด็นความปลอดภัยในการให้บริการของท่าอากาศยาน

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการบินที่ใช้บริการ และประสบการณ์ในการใช้บริการสนามบินอยู่ตะเภา ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าความถี่และร้อยละลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = 400

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	139	34.8
	หญิง	261	65.3
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	14	3.5
	21 – 30 ปี	97	24.3
	31 – 40 ปี	166	41.5
	41 – 50 ปี	81	20.3
	51 – 60 ปี	37	9.3
	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	5	1.3
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	85	21.3
	ระดับปริญญาตรี	243	60.8
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	72	18.0
อาชีพ	นักเรียนนักศึกษา	19	4.8
	ค้าขาย เจ้าของกิจการ	99	24.8
	เกษตรกร	3	0.8
	รับจ้างทั่วไป	30	7.5
	ราชการ รัฐวิสาหกิจ	131	32.8
	พนักงานบริษัทองค์กรเอกชน	118	29.5
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	28	7.0
	10,000 - 20,000 บาท	95	23.8
	20,001 - 30,000 บาท	61	15.3
	30,001 - 40,000 บาท	67	16.8
	40,001 - 50,000 บาท	60	15.0
	ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป	89	22.3
สายการบินที่ใช้บริการ	Bangkok Airways	57	14.3
	Air Asia	321	80.3
	Kan Airlines	22	5.5

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		ความถี่	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการใช้บริการสนามบินอยู่ประจำ	เคย	157	39.3
	ไม่เคย	243	60.8

จากตารางที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 อายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 ประกอบอาชีพราชการ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 ส่วนใหญ่ใช้บริการสายการบิน Air Asia จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 และไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการสนามบินอยู่ประจำ จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญการบริการและผลการปฏิบัติการการให้บริการดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญการให้บริการ และผลการปฏิบัติการการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา

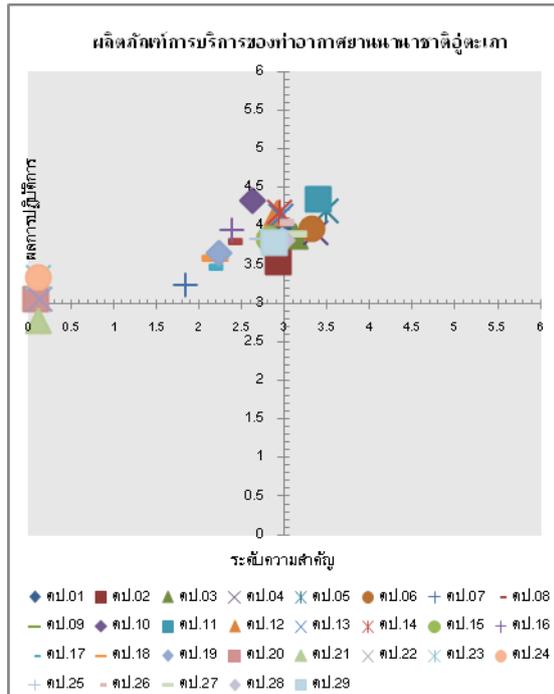
n = 400

ตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการ	ค่าเฉลี่ยความสำคัญการบริการ	ค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติให้บริการ	Quadrant
1. การบริการรถสาธารณะเพื่อเข้าสู่สนามบิน	3.97	2.95	Q1
2. การบริการเช่ารถ	3.53	2.93	Q1
3. จุดประชาสัมพันธ์ข้อมูล	3.87	3.12	Q2
4. จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร	3.91	3.38	Q2
5. จุดตรวจรับบัตรโดยสาร	4.20	3.49	Q2

ตัวแปรด้าน ผลิตภัณฑ์การ บริการ	ค่าเฉลี่ย ความ สำคัญการ บริการ	ค่าเฉลี่ยผล การปฏิบัติ การ ให้บริการ	Quadrant
6. เครื่องใช้คอน อัตโนมัติ	3.96	3.33	Q2
7. โทรศัพท์ สาธารณะ	3.24	1.85	Q1
8. จุดบริการไฟฟ้า เพื่อชาร์ต แบตเตอรี่ คอมพิวเตอร์ หรือ โทรศัพท์มือถือ	3.80	2.36	Q1
9. รถเข็นกระเป๋า เดินทางและ สัมภาระ	3.85	2.91	Q1
10. ห้องน้ำ	4.32	2.63	Q1
11. จุดตรวจค้น	4.34	3.40	Q2
12. โถงสำหรับรอ ขึ้นเครื่องบิน	4.16	2.92	Q1
13. จุดรับกระเป๋า และสัมภาระ	4.14	2.95	Q1
14. จำนวนที่นั่ง สาธารณะ	4.18	2.94	Q1
15. สำนักงานสาย การบิน	3.84	2.82	Q1
16. ระบบ อินเทอร์เน็ตไร้สาย	3.95	2.39	Q1
17. ความ หลากหลายของ ร้านค้า	3.48	2.12	Q1
18. ภัตตาคาร ร้านอาหาร	3.58	2.19	Q1
19. จุดบริการเพื่อ พักผ่อนหย่อนใจ	3.64	2.24	Q1
20. โรงแรมในท่า อากาศยาน	3.06	0.09	Q1
21. สปา	2.77	0.12	Q3
22. คลินิกดูแล สุขภาพ	3.05	0.14	Q1
23. ธนาคาร	3.33	0.12	Q1
24. สิ่งอำนวยความสะดวกใน	3.32	2.57	Q1

ตัวแปรด้าน ผลิตภัณฑ์การ บริการ	ค่าเฉลี่ย ความ สำคัญการ บริการ	ค่าเฉลี่ยผล การปฏิบัติ การ ให้บริการ	Quadrant
การประชุมหรือ การติดต่อสื่อสาร			
25. สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ	3.83	2.74	Q1
26. ป้ายบอก ทิศทาง	4.05	2.96	Q1
27. จำนวนของ พนักงานผู้ ให้บริการ	3.90	3.12	Q2
28. จำนวนของ ทางวิ่งสำหรับการ ขึ้นและลงของ เครื่องบิน	3.81	2.97	Q1
29. จำนวนของ ประตูทางออกขึ้น เครื่องบิน	3.79	2.88	Q1

จากตารางที่ 2 สามารถนำผลการประเมินเปรียบเทียบความสำคัญของการบริการที่มีความแตกต่างจากผลการปฏิบัติการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ ๒๕ เกณฑ์ที่กำหนดในกราฟที่แยกเป็น Quadrant ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงผลการประเมินเปรียบเทียบความสำคัญของการบริการที่มีความแตกต่างจากผลการปฏิบัติการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการให้บริการ ในด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ซึ่งสามารถจัดตัวแปรโดยกำหนดจุดให้อยู่ใน Quadrant โดยมีรายละเอียดดังนี้

Quadrant I ได้แก่ การบริการรถสาธารณะเพื่อเข้าสู่สนามบิน การบริการเช่ารถ โทรศัพท์สาธารณะ จุดบริการไฟฟ้า เพื่อชาร์ตแบตเตอรี่คอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ รถเข็น กระเป๋าเดินทางและสัมภาระ ห้องน้ำ โถงสำหรับรอขึ้นเครื่องบิน จุดรับกระเป๋าและสัมภาระ จำนวนที่นั่งสาธารณะ สำนักงานสายการบิน ระบบอินเตอร์เน็ตไร้สาย ความหลากหลายของร้านค้า ภัตตาคารและร้านอาหาร จุดบริการเพื่อพักผ่อนหย่อนใจโรงแรมภายในท่าอากาศยาน คลินิกดูแลสุขภาพ ธนาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุมหรือการติดต่อสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ บ้ายบอกทิศทาง จำนวนของทางวิ่งสำหรับการขึ้นและลงของเครื่องบิน และจำนวนของประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน

Quadrant II ได้แก่ จุดประชาสัมพันธ์ข้อมูล จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร จุดตรวจรับบัตรโดยสาร เครื่องเขี่ยอัตโนมัติ จุดตรวจค้น และจำนวนของพนักงานผู้ให้บริการ

Quadrant III ได้แก่ สปา

สำหรับ Quadrant IV การประเมินตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาไม่มีประเด็นที่ได้รับการประเมินจัดให้อยู่ในโซนนี้

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพทางการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญการบริการและผลการปฏิบัติการการให้บริการดังแสดงในตารางที่ 3

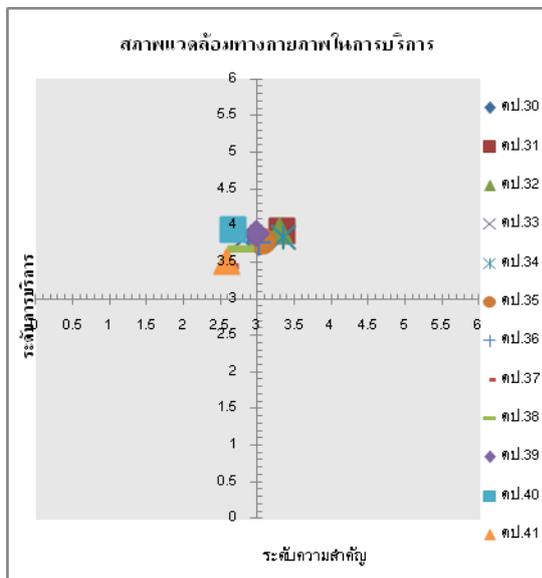
ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญการให้บริการ และผลการปฏิบัติการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพทางการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา

n = 400

ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ	ค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการ	Quadrant
30. พื้นที่รับส่งผู้โดยสารบริเวณถนนหน้าประตูทางเข้าหรือออกอาคารผู้โดยสาร	3.77	3.02	Q2
31. ถนนที่เข้าสู่เขตสนามบิน	3.92	3.34	Q2
32. ถนนภายในเขตสนามบิน	3.93	3.30	Q2
33. สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดจอดรถ	3.86	2.85	Q1
34. ระยะทางในการเดินในสนามบิน	3.83	3.35	Q2
35. ความหนาแน่นของคนภายในสนามบิน	3.78	3.07	Q2
36. ระดับเสียงดังภายในสนามบิน	3.77	3.01	Q2
37. ความหยาบของสนามบิน	3.44	2.56	Q1
38. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการบริการภายในสนามบิน	3.68	2.78	Q1
39. ความสะดวกสบายของที่นั่งในสนามบิน	3.88	2.98	Q1
40. จอภาพแสดงข้อมูลเที่ยวบิน	3.94	2.67	Q1

ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ	ค่าเฉลี่ยความสำคัญ	ค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการ	Quadrant
41. จอสำหรับฉายสื่อบันเทิง เช่น โทรทัศน์	3.50	2.59	Q1

จากตารางที่ 3 สามารถนำผลการประเมินเปรียบเทียบความสำคัญของการบริการที่มีความแตกต่างจากผลการปฏิบัติการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพทางการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา มากำหนดในกราฟที่แยกเป็น Quadrant ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงผลการประเมินเปรียบเทียบความสำคัญของการบริการที่มีความแตกต่างจากผลการปฏิบัติการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพทางการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการให้บริการ ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพทางการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ซึ่งสามารถจัดตัวแปรโดยกำหนดจุดให้อยู่ใน Quadrant โดยมีรายละเอียดดังนี้

Quadrant I ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดจอดรถ ความหรูหราของสนามบิน ความกว้างขวางของพื้นที่ในการบริการภายในสนามบิน ความสะดวกสบายของที่นั่งในสนามบิน จอภาพแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และจอสำหรับฉายสื่อบันเทิง เช่น โทรทัศน์

Quadrant II ได้แก่ พื้นที่รับส่งผู้โดยสารบริเวณถนนหน้าประตูทางเข้าหรือออกอาคารผู้โดยสาร ถนนที่เข้าสู่เขต

สนามบิน ถนนภายในเขตสนามบิน ระยะทางในการเดินในสนามบิน ความหนาแน่นของคนภายในสนามบิน และระดับเสียงดังภายในสนามบิน

สำหรับ Quadrant III และ Quadrant IV การประเมินตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาไม่มีประเด็นที่ได้รับการประเมินจัดให้อยู่ในโซนนี้

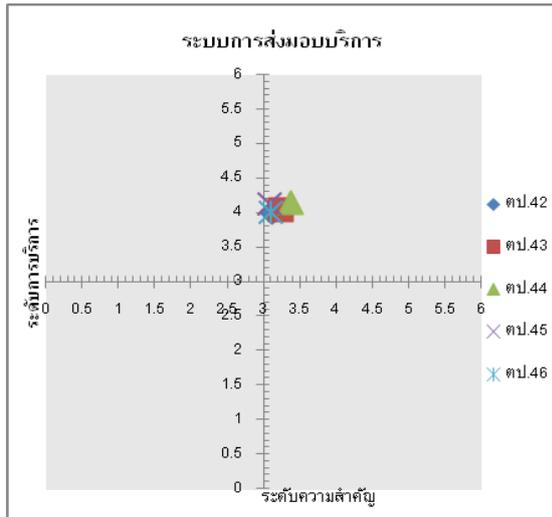
5.1.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการด้านระบบการส่งมอบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญการบริการและผลการปฏิบัติการให้บริการดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญการให้บริการ และผลการปฏิบัติการให้บริการ ด้านระบบการส่งมอบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา

n = 400

ตัวแปรด้านระบบส่งมอบบริการ	ค่าเฉลี่ยความสำคัญ	ค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการ	Quadrant
42. ระยะเวลาการรอรับบริการจุดตรวจค้นภายใน 3 นาที	4.00	3.13	Q2
43. พนักงานบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและนอบน้อม	4.03	3.24	Q2
44. ความปลอดภัยในสนามบิน	4.14	3.38	Q2
45. ความสะอาดในสนามบิน	4.13	3.09	Q2
46. ความสะดวกสบายในสนามบิน	4.00	3.11	Q2

จากตารางที่ 4 สามารถนำผลการประเมินเปรียบเทียบความสำคัญของการบริการที่มีความแตกต่างจากผลการปฏิบัติการให้บริการ ด้านระบบส่งมอบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา มากำหนดในกราฟที่แยกเป็น Quadrant ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แสดงผลการประเมินเปรียบเทียบความสำคัญของการบริการที่มีความแตกต่างจากผลการปฏิบัติการให้บริการด้านระบบการส่งมอบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา

จากภาพที่ 4 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการให้บริการ ในด้านระบบการส่งมอบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ซึ่งสามารถจัดตัวแปรโดยกำหนดจุดให้อยู่ใน Quadrant โดยมีรายละเอียดดังนี้

Quadrant II ได้แก่ ระยะเวลาการรอรับบริการจุดตรวจค้น (Security Check) ภายใน 3 นาที พนักงานบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และนอบน้อม ความปลอดภัยในสนามบิน ความสะอาดในสนามบิน และความสะอาดภายในสนามบิน

สำหรับ Quadrant I ฟุ้งเฟื่องความสนใจ (Concentrate here) Quadrant III ลำดับความสำคัญต่ำ (Low priority) และ Quadrant IV มีโอกาสล้มเลิก (Possible overkill) การประเมินตัวแปรด้านระบบการส่งมอบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาไม่มีประเด็นที่ได้รับการประเมินจัดให้อยู่ในโซนนี้

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ทำให้ทราบว่า ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา มีความพยายามมุ่งเน้นพัฒนาการบริการในทุกจุดสัมผัสของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริการที่คำนึงถึงปัจจัยสำคัญ 5 ด้าน ดังนี้ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548, หน้า 28 – 31) ได้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้โดยสาร ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์กรธุรกิจบริการหรือการทำอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ผลลัพธ์บริการ และสภาพแวดล้อมในการบริการนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา โดยผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภามุ่งเน้นพัฒนาครอบคลุมทั้งเขตนอกการบิน (Landside) อาคารผู้โดยสาร

(Terminal) และเขตการบิน (Airside) (Transportation Research Board of The National Academies, 2010, หน้า 1 – 297) โดยนโยบายการบริการดังกล่าวมีส่วนช่วยให้การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร นอกจากนั้นนโยบายการบริการของท่าอากาศยานทั้ง 3 ประการ ได้แก่ Safe Time, Save Cost และ Safe & Secure ยังมีความเชื่อมโยงกับหลักการการจัดการจัดการท่าอากาศยานนานาชาติอีกด้วย อย่างไรก็ตามนโยบายดังกล่าวยังมีครอบคลุมการบริการของท่าอากาศยานทั้งหมด จะเห็นได้ว่าผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาให้ความสำคัญและมุ่งเน้นพัฒนาไปที่ระบบการส่งมอบบริการแต่เพียงประเด็นเดียว หากแต่ยังคงควรคำนึงถึงด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ และด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาด้วย

สำหรับผลการศึกษาระดับความสำคัญการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา พบว่า ผู้โดยสารให้ระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง ทั้งด้านระบบการส่งมอบบริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ และด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ถึงแม้ว่าระดับความสำคัญด้านระบบการส่งมอบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาจะมีค่าระดับความสำคัญรวมสูงที่สุด แต่เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ได้แก่ จุดตรวจค้น ห้องน้ำ จุดตรวจรับบัตรโดยสาร จำนวนที่นั่งสาธารณะ และโรงสำหรับรอขึ้นเครื่องบิน ดังนั้นผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาพึงให้ความสนใจในรายละเอียดของทั้ง 3 ด้าน โดยเน้นการบริการไปที่ประเด็นที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ 5 อันดับแรกเป็นหลัก ถึงแม้ว่าจะมีการวางนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาแล้วก็ตาม หากแต่ยังนโยบายดังกล่าวข้างต้นยังขาดการมุ่งเน้นพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการเหนือสิ่งอื่นใดคือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

สำหรับระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาในภาพรวม ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า จุดตรวจรับบัตรโดยสาร จุดตรวจค้น ความปลอดภัยในสนามบิน จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร และระยะทางในการเดินในสนามบิน ถึงแม้ว่าทั้ง 5 ประเด็นดังกล่าวจะมีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาเป็น 5 อันดับแรก แต่ยังคงอยู่ในระดับปานกลางซึ่งไม่ได้อยู่ใน “ระดับดีเลิศ” ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาควรนำนโยบายที่มุ่งเน้นเพียงด้านระบบการส่งมอบบริการที่กำหนดไว้แล้วนั้น ไปสู่การปฏิบัติ โดยการพยายามยกระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการในทุกจุดสัมผัส ให้มีค่าอยู่ในระดับสูงทั้งหมด ซึ่งมีส่วนก่อให้เกิดความประทับใจของลูกค้า เป็นสิ่งขับเคลื่อนสำคัญต่อการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันใน

ธุรกิจ โดยการบริการเป็นตัวแปรสำคัญอันดับแรกในการนำไปสู่ความประทับใจของลูกค้า (Yieh et al., 2007, หน้า 267-284; Lin et al., 2009, หน้า 829-846)

จากการศึกษาวิจัย จะเห็นได้ว่านโยบายของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาะซึ่งเป็นข้อมูลด้าน Supply Side มีความเชื่อมโยงกับหลักการการบริหารจัดการท่าอากาศยานนานาชาติอยู่แล้ว หากแต่ยังไม่ครอบคลุมการบริการของท่าอากาศยานทั้งหมด กล่าวคือ มุ่งเน้นให้ความสำคัญพัฒนาระบบการส่งมอบบริการเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Demand Side) ได้ทั้งหมด ซึ่งควรมุ่งพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการควบคู่ไปด้วย โดยผลการวิจัยสามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาะสู่ความเป็นเลิศ โดยกระบวนการการออกแบบบริการ สามารถแบ่งเป็นระยะที่สำคัญออกเป็น 3 ระยะ (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557, หน้า 40 – 152) ดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะการสำรวจและเก็บข้อมูล โดยผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาะ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบการบริการรวบรวม สังเกต วิเคราะห์ข้อมูล และระบุถึงปัญหาของระบบบริการที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ และทำความเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการ ยกตัวอย่างเช่น ผลจากงานวิจัยนี้ทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาะ แต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ซึ่งจัดอยู่ใน Quadrant I เป็นโซนที่การท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาะพึงพึงความสนใจในประเด็นต่อไปนี้ เช่น การบริการรถสาธารณะเพื่อเข้าสู่สนามบิน การบริการเช่ารถ โทรศัพท์สาธารณะ จุดบริการไฟฟ้าเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่คอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ รถเข็นกระเป๋าเดินทางและสัมภาระ ห้องน้ำ โถงสำหรับรอขึ้นเครื่องบิน เมื่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทราบถึงปัญหาดังกล่าวแล้วจึงระบุผู้เกี่ยวข้องในการบริการทั้งหมด ในรูปของแผนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการของท่าอากาศยาน เพื่อเป็นการพิจารณาผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดของงานบริการ เช่น ผู้โดยสาร พนักงานผู้ปฏิบัติงานให้บริการหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด ผู้รับผิดชอบหลักของโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เครื่องมือนี้จะช่วยให้เกิดการพิจารณางานบริการอย่างเป็นระบบ และสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์และความต้องการที่หลากหลายของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดได้ จากนั้นร่วมกันสร้าง “ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ” ซึ่งเป็นการสร้างแผนผังประสบการณ์การใช้บริการทั้งก่อนการใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้บริการ เพื่อให้เห็นภาพว่าผู้ใช้มีปฏิสัมพันธ์และความรู้สึกอย่างไรกับแต่ละจุดสัมผัสเพื่อหาจุดที่เป็นสาเหตุของปัญหาและนำไปสู่โอกาสใหม่ๆ โดยเครื่องมือนี้จะช่วยให้เข้าใจมุมมองของผู้โดยสารได้ชัดเจนมากขึ้น

และยังทำให้เข้าใจความเชื่อมโยงของแต่ละขั้นตอนของการบริการอีกด้วย

ระยะที่ 2 ระยะการสร้างแนวคิดการบริการ ประกอบไปด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การค้นหาแนวคิด โดยการระดมแนวคิดที่หลากหลาย หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการร่วมกันระบุถึงปัญหา และโอกาสแล้ว ก็จะเข้าสู่การสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่ระบุไว้ตั้งแต่แรกได้ โดยจะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้โดยสารพฤติกรรมของผู้โดยสาร แรงจูงใจของพนักงานผู้ปฏิบัติงานบริการ รวมไปถึงความต้องการและความเป็นไปได้ขององค์กร ยึดแนวคิดการสร้างสรรค์ร่วมกัน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการออกแบบบริการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาะ แต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ในประเด็นต่อไปนี้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดจอดรถ ความหยาบของสนามบิน ความกว้างขวางของพื้นที่ในการบริการภายในสนามบิน ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการควรร่วมกันระดมแนวความคิดที่หลากหลายเพื่อแก้ไขปัญหาว่า เพราะเหตุใดผู้โดยสารประเมินให้ผลการปฏิบัติการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาะมีประสิทธิภาพต่ำ พฤติกรรมของผู้โดยสารเปลี่ยนไปจากอดีตหรือไม่ กลุ่มผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาะเปลี่ยนไปหรือไม่ แนวโน้มของการบริการภายในท่าอากาศยานในอนาคตจะเป็นอย่างไร การท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาะจะมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นในประเด็นดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีข้อเสนอหรือแนวคิดอย่างไรในการพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาะ พนักงานผู้ปฏิบัติงานหน้าที่ให้บริการจะมีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาะหรือไม่ อย่างไร

2. การจัดกลุ่มความคิด เมื่อได้แนวคิดที่หลากหลาย การจัดกลุ่มแนวคิดที่กระจุกกระจายเหล่านั้นให้เป็นหมวดหมู่จะช่วยทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เห็นแนวคิดหลักได้ชัดเจนขึ้น การจัดกลุ่มความคิดยังเป็นการสร้างสรรค์งานบริการที่ดีที่สุดอีกด้วย ยกตัวอย่างเช่นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอาจจะกำหนดกลุ่มแนวคิดตามหลักการของศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาลูกศรก่อน ได้แก่ กลุ่มความคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การบริการ กลุ่มความคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ และกลุ่มความคิดเกี่ยวกับระบบการส่งมอบบริการ จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลุ่มแนวคิดย่อยที่อยู่ภายในกลุ่มแนวคิดใหญ่

3. การเลือกแนวคิดที่เหมาะสม แนวคิดที่หลากหลายอาจเป็นแนวคิดที่ดีแต่ไม่สามารถปฏิบัติได้จริง หรือเป็นแนวคิดที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุด ดังนั้นการคัดเลือกแนวคิดที่ดีที่สุด

จึงควรพิจารณาจากความเป็นไปได้ และความสามารถในการแก้ปัญหาได้ตรงจุดและรอบด้าน โดยคำนึงถึงบริบทของงานบริการเป็นหลัก เมื่อได้แนวคิดงานบริการที่เหมาะสมกับบริบทของการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาแล้วจึงทำการทดลองปฏิบัติการบริการจริง โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการช่วยกันสังเกตการณ์ และนำเสนอความคิดเห็น เพื่อที่จะได้ปรับปรุงรูปแบบบริการนั้นๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น ผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาเสนอแนะเพิ่มเติมว่าการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาควรบริการรถสาธารณะราคาถูกบริเวณรอบทำอากาศยาน เพื่อความสะดวกและเพิ่มช่องทางการเข้าสู่ทำอากาศยาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการควรเลือกแนวคิดที่เหมาะสมในการพัฒนาการบริการในประเด็นดังกล่าวแล้วทำการทดลองการบริการรถสาธารณะราคาถูกบริเวณรอบทำอากาศยาน โดยทำการสังเกตการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและนำมาพัฒนาระบบการบริการเพื่อเตรียมใช้ให้บริการผู้โดยสารจริง ซึ่งการสรุปแนวคิดหลัก (Conceptualization) “แนวคิด” (Concept) ที่ดีจะต้องสร้าง “คุณค่า” (Value) ให้เกิดขึ้นกับงานบริการ รวมไปถึง “ประสบการณ์” และ “ความผูกพัน” ที่จะเกิดขึ้นโดยต่อเนื่องระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้อีกด้วย

ระยะที่ 3 การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง เมื่อการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ได้แนวคิดที่พัฒนาจากขั้นตอนการสร้างแนวคิดงานบริการ มาแล้วนั้น ขั้นตอนสุดท้ายคือการนำแนวคิดดังกล่าวมาทดสอบเพื่อศึกษาว่าแต่ละแนวคิดมีประสิทธิภาพหรือไม่ และทดสอบซ้ำไปมาจนได้แนวคิดที่เหมาะสมที่สุดกับปัญหาที่ระบุไว้ตั้งแต่ต้น จากนั้นจึงนำแนวคิดนั้นไปใช้ในการปฏิบัติการให้บริการจริง โดยการสร้างแบบจำลอง หรือสถานการณ์จำลอง ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. การสร้างแบบทดสอบ ก่อนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาจะนำแนวคิดหนึ่งๆ ไปปฏิบัติจริง จะต้องออกแบบทดสอบแนวคิด ณ จุดสัมผัส และออกแบบคำถามที่จะใช้ในสถานการณ์จำลองก่อน การทดสอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสถานการณ์ จะเป็นการวิเคราะห์ว่ากลุ่มผู้ให้บริการ กลุ่มพนักงาน และ/หรือกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดงานบริการนั้น มีปฏิสัมพันธ์อย่างไรบ้างกับแนวคิดดังกล่าว ยกตัวอย่างเช่น การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาจะนำแนวคิดที่ได้รับรวบรวมมาจากการระดมสมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ แล้วว่าต้องการพัฒนาการบริการรถสาธารณะราคาถูกบริเวณรอบทำอากาศยาน เพื่อความสะดวกและเพิ่มช่องทางการเข้าสู่ทำอากาศยาน การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาจะต้องสร้างแบบสอบถามขึ้นมาเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากผู้โดยสาร กลุ่มพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ กลุ่มผู้ขับรถสาธารณะ ว่ามีความคิดเชิงบวก หรือ เชิงลบต่อแนวคิดการพัฒนาการบริการดังกล่าว

2. การทดสอบระบบปฏิสัมพันธ์ เมื่อการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาได้แบบจำลอง พร้อมคำถามที่จะใช้ในการ

ทดสอบแนวคิดแล้ว ขั้นตอนต่อมาคือการลงมือทดสอบจริง ณ สถานที่ที่จัดเตรียมไว้ โดยสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งนอกเหนือจากคำตอบที่จะได้รับคือ การสังเกตปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น ณ จุดสัมผัสบริการ ข้อมูลส่วนนี้สามารถนำมาใช้ประกอบในการวิเคราะห์และประเมินผลได้ด้วย

3. การประเมินผลการทดสอบ การเปลี่ยนแปลงแนวคิดใดๆ ในระบบบริการนั้น หากไม่สามารถสร้าง “คุณค่า” ให้เกิดขึ้นกับผู้โดยสาร การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา หรือกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานบริการได้ ต้องถือว่าแนวคิดนั้นไม่สมควรมานำใช้งานจริง เมื่อการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาได้วิเคราะห์และประเมินผลแล้ว ขั้นตอนต่อมาคือ การนำผลวิเคราะห์นั้นมาปรับปรุงแนวคิดงานบริการเป็นครั้งสุดท้าย ซึ่งจะต้องคำนึงถึง 3 ประเด็นหลักได้แก่ ผู้ทดสอบได้เรียนรู้อะไรจากการทดสอบนี้ แบบจำลองนี้สนับสนุนแนวคิดที่ตั้งไว้ได้อย่างไร และแบบจำลองนี้ช่วยอธิบายแนวคิดและนำไปสู่บทสรุปใด

จากขั้นตอนและกระบวนการการออกแบบบริการข้างต้นจะช่วยให้ทำอากาศยานนานาชาติ

อยู่ตะเภาเพิ่มขีดความสามารถในการบริการ ซึ่งการออกแบบบริการถือเป็นกลยุทธ์สำคัญสำหรับทำอากาศยาน ผ่านการบูรณาการศาสตร์ด้านการบริการเข้ากับการพัฒนาองค์กรโดยคำนึงถึงทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารทำอากาศยาน พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ผู้โดยสาร รวมไปถึงบุคคลหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่ทำงานเชื่อมโยงกับทำอากาศยาน เพื่อใช้วิธีคิดและวิธีปฏิบัติของกระบวนการออกแบบมาช่วยพัฒนารูปแบบงานบริการ ซึ่งสามารถสร้างประโยชน์ได้สูงสุด ใช้งานได้สะดวกที่สุด และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ส่งผลให้การทำอากาศยานได้รับผลตอบแทนคืนสองครั้งได้ ซึ่งการออกแบบบริการมิได้เป็นเพียงการออกแบบสำหรับงานบริการเท่านั้น หากแต่ครอบคลุมไปถึงการพัฒนาปรับปรุงและสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการเพื่อผลิตภัณฑ์การบริการและประสบการณ์แก่ผู้ใช้บริการอีกด้วย (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557, หน้า 6-14) ผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาควรประยุกต์ใช้แนวคิดศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาลูกค้า (Guestology) (Robert C. Ford et al, 2012, หน้า 5) เข้ากับแนวคิดเกี่ยวกับระดับของการบริการภายในทำอากาศยาน (Level of Service: LoS) ซึ่งเป็นแนวคิดที่สะท้อนการใช้พื้นที่ภายในทำอากาศยาน และเวลาในการบริการแต่ละจุดสัมผัสของการบริการภายในทำอากาศยาน (Space – Time Concept) ของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA, 2014, หน้า 1 – 12) และสภาสมาคมทำอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International: ACI, 2014, หน้า 1 – 34) มาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดระดับการบริการของทำอากาศยานควบคู่ไปด้วย เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่เน้นการเพิ่มโครงข่ายคมนาคมในภูมิภาคอาเซียน และเพิ่มขีดความสามารถใน

การแข่งขันของประเทศ อีกทั้งเป็นแนวทางที่จะทำให้ท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภามีการบริการที่มีความเป็นเลิศอีกด้วย

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภสามารถนำผลวิจัยนี้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการกิจการของการทำอากาศยานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของงานด้านการบริการของท่าอากาศยาน เพื่อความก้าวหน้าทางการดำเนินธุรกิจของการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา และผลประโยชน์ของประเทศชาติ

6.2 เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้ทำการวิจัยในขณะที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาอยู่ในช่วงการพัฒนาในส่วนของบริการกิจการพลเรือน ดังนั้น ผลผลิตภัณฑการบริการสภาพแวดล้อมในการบริการ และระบบการส่งมอบบริการของท่าอากาศยานอาจยังไม่สมบูรณ์มากนัก ผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาสามารถนำแบบสอบถามจากการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้หลังจากการเปิดบริการกิจการพลเรือนแบบเต็มรูปแบบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาสู่ความเป็นเลิศต่อไป

6.3 สำหรับการศึกษารั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารต่างชาติที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ซึ่งจะช่วยให้การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาได้ข้อมูลที่หลากหลายจากมุมมองการรับรู้การบริการที่มีความหลากหลายภายใต้ความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ และวัฒนธรรม

6.4 สำหรับการศึกษารั้งต่อไป ควรศึกษาวิเคราะห์ Cap Analysis เพิ่มเติม ระหว่างข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Supply Side) กับข้อมูลจากผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน (Demand Side)

7. เอกสารอ้างอิง

ศูนย์วิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2558). สถิติ นักท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2559, สืบค้นจาก http://intelligencecenter.tat.or.th/ewt_news.php?nid=1625.

ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ. (2557). **คู่มือการออกแบบบริการ (Service Design Workbook)**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สร้างสรรค์งาน ออกแบบ (TCDC).

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2559). การบริการที่ดีเลิศ: หนึ่งในปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจการบิน. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2559. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
สำนักนายกรัฐมนตรี. (2555). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด (2555-2559)**.

กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548).

จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

Airports Council International. (2014). ACI World

Facilitation and Services Standing

Committee. **Best Practice Guidelines: Airport Service Level Agreement Framework**. Retrieved March, 5, 2016. From <http://www.aci.aero/About-ACI/Priorities/Facilitation/Airport-Service-Levels-Agreement-Framework>.

Bitner, M. J. (1992). Servicescape: The impact of physical surroundings on customers and employees.

Journal of Marketing, 56, pp. 57 – 71.

Chu, R. K., & Choi, T. (2000). An importance-

performance analysis of hotel selection

factors in the Hong Kong hotel industry: a comparison of business and leisure

travellers. **Tourism Management**, 21(4),

pp. 363 – 377.

Correia, A. R., Wirasinghe, S. C., & de Barros, A. G. (2008).

Overall level of service measures for airport

passenger terminals. **Transportation Research Part A: Policy and Practice**, 42(2), pp. 330 – 346.

Cunningham, M.A., & Gaeth, G.J. (1989). Using

importance – performance analysis to assess

patients decisions to seek care in a dental school clinic. **Journal of Dental Education**, 53(10), pp.

584-586.

David G. & W. G. Water II. (1997). **Introduction Airport**

Performance Measurement and Airport Pricing.

Transpn Res.-E, Vol. 33 No. 4, pp. 245 – 247.

Ennew, C. T., Reed, G. V., & Binks, M. R. (1993).

Importance-performance analysis and the

measurement of service quality.

European journal of marketing, 27(2), pp. 59 –

70.

- Ford Robert C., Sturman Michael C. and Heaton Cherrill P. (2012). **Managing Quality Service in hospitality: How Organizations Achieve Excellence in the Guest Experience**. International Edition. Clifton Park, N.Y.: Delmar, Cengage Learning.
- Graham, A. (2005). Airport benchmarking: A review of the current situation. *Benchmarking: An International Journal*, 12(2), pp. 99 – 111.
- Gupta Rajiv & Venkaiah Vunnam. (2015). Airport Passengers: Their Needs and Satisfaction. **SCMS Journal of Indian Management**, July – September 2015. Kochi: School of Communication & Management Studies. pp. 46 – 57.
- Havitz, M. E., Twyman, G. D., & DeLorenzo, J. M. (1991). Important-performance analysis as a staff evaluation tool. **Journal of Parks and Recreation Administration**, 9 (1), pp. 43 – 54.
- Hyun, S. S., & Kang, J. (2014). A better investment in luxury restaurants: Environmental or non-environmental cues? **International Journal of Hospitality Management**, 39, pp. 57 – 70.
- Ian Humphreys, Graham Francis & Jackie Fry. (2002). Performance Measurement in Airports A Critical International Comparison. **Public Work Management & Policy**. Vol. 6 No. 4, April 2002 pp. 264 – 275.
- Igy George. (2013). Modified Importance - Performance Analysis of Airport Facilities- A Case Study of Cochin International Airport Limited. **IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)**. Volume 17, Issue 4 (Nov. – Dec.), pp. 09 – 15.
- International Air Transport Association and Airports Council International. (2014). New Level of Service Concept. **New Airport Development Reference Manual**. Retrieved March, 7, 2016. From <https://www.iata.org/services/consulting/Documents/Level-of-Service-Assessment-Handout.pdf>.
- International Civil Aviation Organization. (2005). **Airport Accounting System**. Agenda Item 3 Airport Financial Management and Airport Charge on Air Traffic. From <http://www.icao.int/sustainability/WorkshopsSeminarsTraining/WARFM-Trinidad-2005/Item3a-en.pdf>
- Jin-Woo Park , Rodger Robertson & Cheng-Lung Wu. (2006). Modelling the Impact of Airline Service Quality and Marketing Variables on Passengers' Future Behavioural Intentions. **Transportation Planning and Technology**, October 2006 Vol. 29, No. 5, pp. 359 – 381. London: Routledge.
- Lin, S. P., Chan, Y. H. & Tsai, M. C. (2009). A transformation function corresponding to IPA and gap analysis. **Total Quality Management & Business Excellence**, 20(8), pp. 829 – 846.
- Martin, D. W. (1995). An importance performance analysis of service providers' perception of quality service in the hotel industry. **Journal of Hospitality & Leisure Marketing**, 3(1), pp. 5 – 17.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. **The Journal of Marketing**, pp. 77 – 79.
- Ming-Miin Yu & Chia-Chu Hsu. (2012). Service Productivity and Biased Technological Change of Domestic Airport in Taiwan. **International Journal of Sustainable Transportation**. London: Taylor & Francis Group, LLC. pp. 1 – 25.
- Nitse, P. S., & Bush, R. P. (1993). An examination of retail dental practices versus private dental practices using an importance-performance analysis. **Health Marketing Quarterly**, 11 (1/2), pp. 207 – 221.
- Reichheld, F.F. and Sasser, W.E. Jr. (1990). **Zero defections: quality comes to service**. Harvard Business Review, September- October. Skytrax. (2015). The World's Top 10 Airports. Retrieved March, 7, 2016. From <http://www.airlinequality.com/review-pages/top-10-airports/>.

- Sarkis, J. (2000). An Analysis of the operational efficiency of major airports in the United States. **Journal of Operations Management**, 18, pp. 335 – 351.
- Schall, M. (2003). **Best practices in the assessment of hotel-guest attitudes**. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 44(2), pp. 51 – 65.
- Transportation Research Board of The National Academies. (2010). **Airport Cooperative Research Program: ACRP Report 25**. Volume 1: Guidebook. Washington, D.C. Retrieved March, 10, 2016. From http://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/acrp/acrp_rpt_025v2.pdf.
- Wakefield, K. L., & Blodgett, J. G. (1996). The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings. **Journal of Services Marketing**, 10(6), pp. 45 – 61.
- Williams, A. E. & Neal, L. L. (1993). Motivational assessment in organizations: An application of importance-performance analysis. **Journal of Parks and Recreation Administration**, 11 (2), pp. 60 – 71.
- Wisconsin Department of Transportation Bureau of Aeronautics. (2011). **Economic Impact: La Crosse Municipal Airport LSE**. Retrieved March, 10, 2016. From <http://www.dot.wi.gov/projects/docs/lse-eis.pdf>.
- Yieh, K., Chiao, Y.-C., & Chiu, Y.-K. (2007). Understanding the antecedents to customer loyalty by applying structural equation modeling. **Total Quality Management & Business Excellence**, 18(3), pp. 267 – 284.
- Zahorik, A.J. and Rust R.T. (1992). Modeling the impact of service quality of profitability: a review in Swartz. T.A., Bowen, D.E. and Brown, S.W. (Eds), **Advances in Services Marketing and Management**, JAI Press, Greenwich, CT, pp. 49-64.