

การจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ในภาวะแข่งขันกับผลสัมฤทธิ์

**Management of Passenger Service Systems in Suvarnabhumi
Airport in Competitive Situation and Achievement**

วรเชษฐ์ คงเสน
มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
Worachet Kongsen
Western University, Thailand
E-mail: Western_phuket@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพในการบริหารการให้บริการผู้โดยสารในสนามบินสุวรรณภูมิในปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยในการทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางในสัมฤทธิ์ผลการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจท่าอากาศยานของโลกโดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น รัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม ผู้อำนวยการสนามบินสุวรรณภูมิ ผู้บริหารฝ่ายบริการลูกค้า และผู้บริหารฝ่ายอาคารสถานที่และผู้บริหารระดับสูงท่าอากาศยานสิงคโปร์ (ช่างจี) จำนวน 10 คน และการสนทนากลุ่มกับผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้บริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ปัจจุบันสนามบินสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางท่าอากาศยานที่สมบูรณ์แบบในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางขนส่งทางอากาศที่สำคัญของโลกและทวีปเอเชีย ก่อให้เกิดการขยายตัวการ

* วันที่รับบทความ: 23 เมษายน 2562; วันที่แก้ไขบทความ 27 มิถุนายน 2562; วันที่ตอบรับบทความ: 29 มิถุนายน 2562

Received: April 23, 2019; Revised: June 27, 2019; Accepted: June 29, 2019

ขนส่งทางอากาศทุกประเภทเป็นการสนับสนุนให้เพิ่มขีดความสามารถของระบบการขนส่ง
เครือข่ายการบินทั่วประเทศรวมทั้งขยายสิทธิการบินให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วโลก

เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่างๆ แก่ผู้โดยสารการเดินทางเข้า - ออก ให้เกิดความสะดวก
ต่อประชาชนและได้มาตรฐานสากลพัฒนา พร้อมไปกับการพัฒนาระบบโครงสร้างขนส่ง
ทางบก เพื่อสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งในภูมิภาค ตามแผนพัฒนา
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติภายใต้เป็นประตูสู่เอเชีย รวมทั้งเป็นผู้นำทั้งในด้านจำนวนสาย
การบินและผู้โดยสาร เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้ตรงกับความต้องการของ
กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย สายการบิน ผู้โดยสารและผู้ทำอากาศยาน พร้อมทั้งมุ่งพัฒนา
ธุรกิจใหม่ที่เกี่ยวข้องและมีอนาคตอย่างครบวงจรรวมถึงการเพิ่ม การเติบโตทางรายได้ของ
ธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า องค์ประกอบใหญ่และองค์ประกอบ
ย่อยที่มีอิทธิพลต่อแนวทางสัมฤทธิ์ผลการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสารทำอากาศยาน
สุวรรณภูมิที่มีประสิทธิผลโดยแบ่งออกเป็นประกอบด้วย 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านความ
ปลอดภัย 3) ด้านความคล่องตัวและ 4) ด้านความสะดวกสบายผลการวิจัยเพื่อตอบ
วัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า การพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสารทำ
อากาศยานสุวรรณภูมิจะเป็นการสร้างระบบรักษาการให้บริการผู้โดยสารรวมถึงอาคารและ
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพตั้งแต่เริ่มเดินทางจนเดินทางถึงจุดหมาย
รวมทั้งผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นสายการบินร้านค้าและบริการต่างๆอัน
ประกอบไปด้วย 1) บุคลากรทุกคนมีจิตใจในด้านบริการในระดับสูงสุด 2) บริการได้รวดเร็ว
และถูกต้องและ 3) การยกระดับการบริการให้เป็นเลิศในระดับสากลการนำไปประยุกต์ใช้
ต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญได้แก่ เป้าประสงค์และกลยุทธ์เพื่อให้ได้แนวทางในการบริหารที่
สามารถก่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณ
ภูมิซึ่งจะเป็นประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจ สังคมและประเทศชาติอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: สัมฤทธิ์ผลการจัดการ; ระบบการให้บริการผู้โดยสาร; ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

Abstract

The purpose of this research is 1) to study the current conditions of passenger service management in Suvarnabhumi Airport 2) to study the

factors that are contributing to achieving the passenger service system Suvarnabhumi Airport and 3) to present guidelines for achieving the passenger service system management Suvarnabhumi Airport To be able to compete in the airport business of the world by using qualitative research regulations with in-depth interviews, such as the senior management of Suvarnabhumi Airport such as the Minister of Transport Director of Suvarnabhumi Airport The management of the customer service department and the service personnel of the premises and the top executives of Singapore Airport (Changi) in the amount of 10 people and the group discussion with the experts, namely 10 Suvarnabhumi Airport executives. That the current Suvarnabhumi Airport is the perfect airport hub in Southeast Asia Making Thailand an important air transportation hub of the world and Asia Causing the expansion of all types of air transportation as a support to increase the capacity of the aviation network building system throughout the country as well as expanding the aviation rights to cover all regions around the world Increase the efficiency of various services To passengers traveling me-out To facilitate the people and meet international standards for development Along with the development of the land transport network To support Thailand as a regional transportation hub According to the National Economic and Social Development Plan under the gateway to Asia Including being a leader in the number of airlines and passengers To facilitate the needs of the target group, including airlines, passengers and airport users As well as focusing on developing new businesses that are relevant and have a complete future, including increasing Continuous business revenue growth

The results of the study to answer the objective 2 found that the major components and sub-elements Influencing the way to achieve passenger service system management Suvarnabhumi Airport Effective Which can be divided into 1) personnel 2) safety 3) agility and 4) comfort, research results to answer objectives 3 found that the development of passenger service system management achievement Suvarnabhumi Airport Will create a system to maintain passenger services, including buildings and facilities to be effective from the beginning of the journey until reaching the destination Including those who participate in all types of activities Whether it is an airline Shops and services Which includes 1) All personnel have the highest level of service minds 2) Fast and accurate service and 3) Raising the level of service excellence internationally The application must take into account important issues, including goals and strategies, to achieve management guidelines that can achieve the management of passenger service systems. Suvarnabhumi Airport which will be useful in the economy Society and the nation sustainably in the future.

Keywords: Management Achievement; Passenger Service System;
Suvarnabhumi Airport

บทนำ

รัฐบาลไทยมีนโยบายให้พัฒนาประเทศเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียที่จะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและมีความมุ่งมั่นจะพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาคเอเชียและมีเป้าหมายชัดเจนที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ได้รับการจัดอันดับว่ามีคุณภาพการให้บริการดีที่สุดใน 10 อันดับแรกของโลก และอุตสาหกรรมการบินเป็นสิ่งที่แสดงถึงศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในหลายมิติทั้งด้านการบินขนส่งธุรกิจสายการบินและการทำอากาศยานการบริการจราจรทางอากาศ การซ่อมบำรุงเครื่องบินอุตสาหกรรมโกลนาการสายการบินและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ต้องอาศัยการคมนาคมทางอากาศธุรกิจการบินเป็นอุตสาหกรรมของชาติที่ทำรายได้ปีละหลายแสนล้านบาท (Ministry of Transport, 2018 : 1-4)

จึงต้องพัฒนาเชิงแข่งขันในด้านการบริการให้เป็นมืออาชีพในระดับสากลเพราะต้องใช้มีความรู้ประสบการณ์และทักษะที่หลากหลายธุรกิจการบินเป็นสินค้าบริการที่มีโลกทัศน์กว้างไกลตลาดแรงงานกว้างขวางและต้องพัฒนาในด้านนวัตกรรมการบินตลอดเวลาทั้งการบริการบินและการขนส่งทางอากาศเชิงพลวัตต้องพัฒนาให้ทันโลกและเทคโนโลยีการบินในทุกมิติตลอดเวลาและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้สูงสุด (Department of Airports, 2018 : 2)

สนามบินสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางท่าอากาศยานที่สมบูรณ์แบบแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศที่สำคัญของโลกและทวีปเอเชีย ก่อให้เกิดการขยายตัวด้านการขนส่งทางอากาศทุกประเภท และการสนับสนุนให้เพิ่มขีดความสามารถของระบบการสร้างเครือข่ายการบินทั่วประเทศ รวมทั้งขยายสิทธิการบินให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วโลก เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่างๆ แก่ผู้โดยสารที่เดินทางเข้า-ออก ให้เกิดความสะดวกและได้มาตรฐานสากล รวมทั้งเป็นการพัฒนาระบบโครงข่ายขนส่งทางบกไปพร้อมกัน ในการสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งในภูมิภาค Office of the National Economic and Social Development Council (2018 : 2) และเป็น “ประตูสู่เอเชียเป็นผู้นำทั้งในด้านจำนวนสายการบินและผู้โดยสาร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกสบายที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วยสายการบิน ผู้โดยสารและผู้ใช้ท่าอากาศยาน พร้อมทั้งมุ่งพัฒนาธุรกิจใหม่ที่เกี่ยวเนื่องและมีอนาคตอย่างครบวงจร รวมถึงการเพิ่มการเติบโตทางรายได้ของ

ธุรกิจอย่างต่อเนื่อง Airports of Thailand Public Company Limited (2017 : 1-2)
ซึ่งจากภาระหน้าที่สำคัญดังกล่าว

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) องค์การรัฐวิสาหกิจมีภารกิจที่สำคัญในการประกอบการ และส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมถึงกิจการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยานให้มีความสำคัญเรื่องการพัฒนาในทุกด้านโดยเน้นความมีมาตรฐานทั้งด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ ด้านความปลอดภัย และบุคลากรมีจิตใจรักในการบริการ การให้บริการผู้โดยสารมีหลากหลายส่วนงานที่ต้องคอยดูแลทั้งในส่วนของผู้โดยสารขาเข้าและขาออกภายในประเทศและระหว่างประเทศ ได้แก่ การให้บริการด้านข้อมูลช่วยเหลือผู้ใช้บริการและผู้โดยสารการตรวจสอบสัมภาระการให้บริการจากเจ้าหน้าที่รัฐบริการตรวจคนเข้าเมือง การควบคุมโรคด่านกักกันพืชและสัตว์ ด่านศุลกากรการให้บริการจากสายการบิน อันได้แก่ การขายบัตรโดยสารการตรวจบัตรโดยสารการดูแลผู้โดยสารพิเศษการตรวจเช็คบัตรที่นั่งก่อนขึ้นเครื่องบินการติดตามกระเป๋าและสัมภาระเป็นต้น รวมทั้งการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้งาน เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารย่อมให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว นอกจากการพัฒนาและบริหารงานให้แก่ผู้โดยสารและผู้ให้บริการได้ไว้วางใจแล้ว สิ่งที่บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คำนึงถึงและให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก คือ ความสะดวกสบายและความพึงพอใจของผู้โดยสารและผู้ให้บริการ เนื่องจากระบบการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพในอันที่จะนำไปสู่การสร้างการยอมรับในระดับสากล

ในการพัฒนาให้ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นสนามบินที่มีระบบการบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศจะต้องมีองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ 1) อาคารต้อนรับผู้โดยสารที่กว้างขวางสามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ 2) ระบบเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สะดวกสบาย คล่องตัว ช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางเข้าออกสนามบิน 3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่สนามบินทุกหน่วยงานที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 4) พื้นที่อาคารจอดรถที่กว้างขวางสามารถรองรับรถที่เข้ามาจอดรับส่งผู้โดยสารทั้งระยะสั้นรวมทั้ง ระยะยาว และ 5) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งในบริเวณอาคารสนามบินและพื้นที่โดยรอบซึ่ง Department of Civil Aviation (2018 : 2) ได้อธิบายถึงปัจจัยสำคัญหลักในการจูงใจให้ผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก เกิดความรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการ

ของสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิคือระบบการให้บริการที่เป็นเลิศที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการเป็นศูนย์กลางการบิน (Aviation Hub) ในเขตภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เกณฑ์ที่ใช้วัดความเป็นสนามบินชั้นนำของโลกอันดับแรกคือ “ระบบการให้บริการ” ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมที่เข้มแข็ง เพื่อให้เป็นมาตรฐานที่ยอมรับและทัดเทียมกับนานาชาติประเทศ นอกจากนั้นจากการที่ประเทศไทยเป็นสมาชิกองค์การการบินประเทศ ดังนั้นระบบการให้บริการสถานที่ และ (International Civil Aviation Organization : ICAO) ICAO บุคคล บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานของ โดยการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ และจัดระบบการรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามนโยบายของกรมการบินพาณิชย์แห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศตลอดจนกฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงการตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระ การเพิ่มความเข้มงวดในการตรวจค้นอาวุธ วัตถุระเบิด ของแหลมคม และวัตถุอันตราย ก่อให้เกิดอันตรายแก่อากาศยานได้ การลาดตระเวนจากเจ้าหน้าที่ทั้งในและนอกเครื่องบิน การกำหนดเขตพื้นที่รักษาความปลอดภัยโดยเฉพาะอาคารผู้โดยสาร การตรวจบัตรโดยสารอย่างเคร่งครัด อีกทั้งยังมีการนำเทคโนโลยีมาเข้ามามีส่วนร่วม เช่น กล้องวงจรปิดและกล้องวงจรปิดอัจฉริยะที่จะมีการติดตั้งภายในอนาคต ซึ่งจะครอบคลุมพื้นที่ทั่วไปและในอาคารผู้โดยสาร ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของท่าอากาศยาน การศึกษาระบบรักษาความปลอดภัยของสนามบินสุวรรณภูมิ รวมทั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัย หาแนวทางในการดูแลความปลอดภัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้ยิ่งขึ้น Airports of Thailand Public Company Limited (2018 : 41)

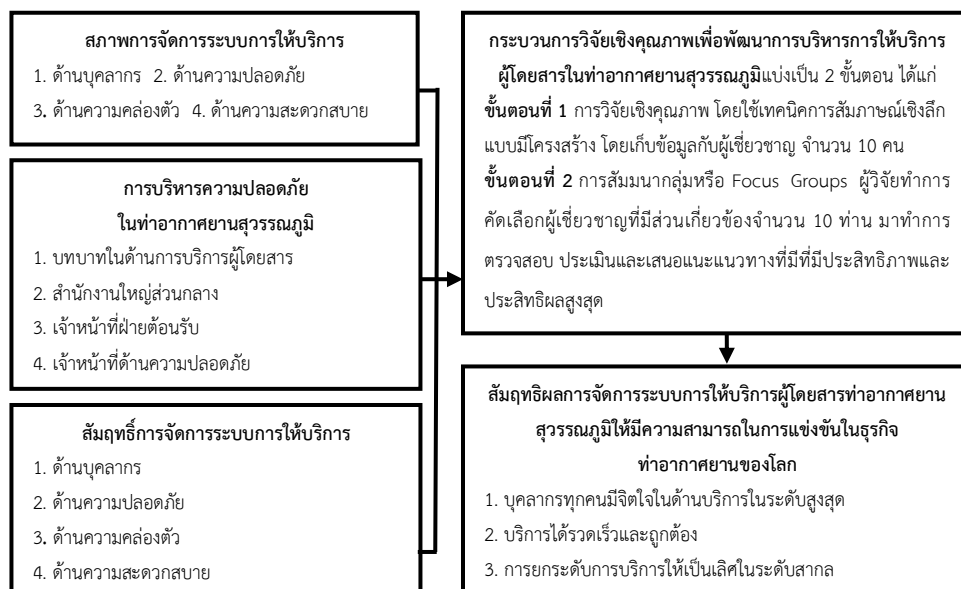
การบริหารการให้บริการผู้โดยสารในสนามบินสุวรรณภูมิควรมีการใช้แนวทางของการบริหารของหน่วยงานรัฐแนวใหม่ ในการปรับตัวที่สามารถชี้วัดประสิทธิภาพของงานให้เกิดเป็นรูปธรรมมากกว่าเดิมหากสนามบินสุวรรณภูมิต้องการที่จะมีคุณภาพการบริการที่ดีในระดับนานาชาตินำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันจะต้องใช้การถอดบทเรียนที่ได้จากคุณภาพของการให้บริการในทุกด้านที่เกิดขึ้นภายในสนามบิน เช่น บุคลากร ประสิทธิภาพการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสารให้เกิดความคล่องตัวกับผู้โดยสารในสนามบินสุวรรณภูมิ Office of the National Security Council (2018 : 34) ซึ่งจากความสำเร็จดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ในการศึกษาเรื่อง “สัมฤทธิ์ผลของการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ซึ่งจากการสำรวจงานทางวิชาการ เกี่ยวกับ

เรื่องนี้แล้วพบว่ามีการวิจัยในด้านนี้ไม่มากนัก การศึกษาหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิว่ามีปัจจัยด้านการบริหารจัดการและนโยบายอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการยกระดับความสามารถในการการแข่งขันที่จะทำให้สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิได้เป็นศูนย์กลางการบินหลักของภูมิภาคและของโลก ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพในการบริหารการให้บริการผู้โดยสารในสนามบินสุวรรณภูมิในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยในการทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในสัมฤทธิ์ผลการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจท่าอากาศยานของโลกได้

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มุ่งเน้นการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกรอบด้านประเด็นที่ทำการศึกษา ไปสู่ข้อค้นพบที่ได้จากการกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการศึกษาข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ในเชิงตรรกะ ประกอบด้วย

1. การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องจากการศึกษาเอกสารวิชาการ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งข้อมูลที่สืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อออนไลน์ ต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ให้ได้องค์ความรู้ใหม่
2. การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยใช้การรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย ผู้บริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และผู้บริหารท่าอากาศยานสิงคโปร์ (ช่างสี) เพื่อให้ได้ข้อมูลความแตกต่างทางด้านการบริหารจัดการที่ทำให้ท่าอากาศยานนั้นมีคุณภาพที่แตกต่างกัน โดยใช้เครื่องมือ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง อุปกรณ์บันทึกภาพและบันทึกเสียง
3. การสนทนากลุ่ม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสนทนากลุ่มกับผู้โดยสารขาเข้า ขาออก ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีขั้นตอนการวิจัย แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามแบบมีส่วนร่วมและการสังเกต เพื่อสนับสนุนความสมบูรณ์ของผลการวิจัย นำผลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการทำการสรุปผลการวิจัย Ekphon Rakkhwamsuk (2017 : 6) สำหรับการดำเนินการประกอบไปด้วยการวิจัยเชิงเอกสารด้วยการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการตำราตลอดจนผลงานวิจัยประเภทต่างๆ รวมทั้งข้อมูลจากการค้นคว้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือที่ได้มาจากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาใช้ในการกระบวนการสร้างพื้นฐานขององค์ความรู้อย่างบูรณาการในทางวิชาการเกี่ยวกับการบริหารการให้บริการผู้โดยสารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเบื้องต้นก่อนอันเป็นแนวทางประการสำคัญในการนำไปสู่การสร้างเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพและเพื่อให้ได้องค์ประกอบซึ่งเป็นวิธีการกำหนดแนวทางของสัมฤทธิ์ผลการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยใช้ข้อ

คำถามเชิงลึกในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องโดยการพูดคุย สัมภาษณ์
สังเกตการณ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครอบคลุม และเชื่อถือได้รวมทั้งเตรียมเครื่องบันทึกเสียง
เพื่อใช้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งในการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนววัตถุประสงค์ใน
การศึกษาที่ได้กำหนดขึ้น Suchat Prasitrat (2011 : 167)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเรื่องนี้ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหาร
ระดับสูงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น รัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม ผู้อำนวยการสนามบิน
สุวรรณภูมิ ผู้บริหารฝ่ายบริการลูกค้าและผู้บริหารฝ่ายอาคารสถานที่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง
ท่าอากาศยานสิงคโปร์ (ช่างสี) และผู้โดยสารที่มาใช้บริการในสนามบินสุวรรณภูมิ และนำมา
ทำการจัดระเบียบข้อมูล ด้วยการแยกแยะตามเนื้อหา รวมทั้งจัดหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์
ตามกระบวนการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารตามประเด็นที่ทำการ
สัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อตรวจสอบความถูกต้องตามข้อมูลเชิงเนื้อหาตามหลักตรรกะ โดย
เทียบเคียงตามแนวคิด และทฤษฎีเพื่อให้การนำเสนอเนื้อหาเกิดความสมบูรณ์ และชัดเจน
เป็นรูปธรรม ประกอบด้วย 1) วิเคราะห์ว่าข้อมูลที่ได้รับมีความหมายอยู่ในกรอบที่สร้างไว้
หรือนอกกรอบ และอยู่ในกลุ่มของตัวแปรใด 2) ข้อมูลมีการอิมตัวแล้วหรือยัง การตรวจสอบ
ข้อมูลที่ได้รับต้องมีการตรวจสอบโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อหาความเชื่อถือได้ ความครบถ้วน และ
ทำการกำจัดข้อมูลหรือการลดทอนข้อมูลจัดกลุ่มของคำหรือประโยคตามความหมายทาง
รูปธรรมไว้เป็นกลุ่ม

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการการสัมภาษณ์เชิงลึก
หรือสนทนาทั้งความหมายทางภาษาโดยตรงจากเอกสาร หรือตัวบทและความหมายที่บ่งชี้ถึง
ความรู้สึที่แอบแฝงเข้ามาประมวลผลร่วมกับกระบวนการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษา
ค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมมาทำการแยกแยะข้อมูล
และจัดข้อมูลออกเป็นหน่วยย่อยๆ เข้ารหัส แยกแยะความแตกต่างของข้อมูลที่เข้ารหัส
จากนั้นนำข้อมูลกลับรวมกัน พิจารณาข้อมูลที่ให้รหัสที่มีความสอดคล้องกัน จัดเรียง
ตามลำดับของเรื่องและประเด็นหลักที่กำหนดแปลความหมายและบรรยายพรรณนาถึงความ
แตกต่างของข้อมูลที่ได้ ทำการเรียบเรียงลำดับเรื่องที่ต้องการแปลความหมายมาทำการสรุป
ปรากฏการณ์ที่ศึกษา โดยมีรายละเอียด ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ (Creswell, 2003 : 209-
211)

ขั้นตอนที่ 1 นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาทำการถอดเทป และการบันทึกมาอ่าน
ซ้ำเพื่อให้เกิดความเข้าใจเพื่อใช้ในการตีความแล้วจับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ก่อน

(OpenCode) โดยตัดทอนข้อความที่ซ้ำกันหรือตัดส่วนที่เกินไปจากกรอบของการวิจัยที่กำหนดไว้ออกไป

ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 ที่มีความสัมพันธ์กันหรือใกล้เคียงกันมาไว้ในกลุ่มเดียวกัน (Axial Coding) ทั้งหมดอย่างละเอียดเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับ การพัฒนายุทธศาสตร์สำหรับการบริหารการให้บริการผู้โดยสารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลจากขั้นที่ 2 ที่มีความสัมพันธ์กัน มารวมกันภายใต้หัวข้อกลุ่มใหญ่และทำการเลือกตั้งประเด็นใหญ่ที่เป็นใจความหลัก (Theme) (Selective Code) ตีความข้อมูล ทำการดึงข้อมูล และระบุรหัส Coding เป็นกระบวนการสำคัญของวิเคราะห์เนื้อหาในวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งอธิบาย “ความหมายของสิ่งที่ทำการศึกษา” ข้อมูลทั้งหมดจัดถูกรหัสตามคำถามวิจัยทั้งนี้ผู้วิจัยได้พยายามรักษาล้อยคำของผู้ให้สัมภาษณ์มากที่สุด และพยายามรักษาความหมายเดิมของผู้เชี่ยวชาญให้มากที่สุดด้วยวิธีการสรุปสาระสำคัญตามประเด็นที่กำหนดไว้ในขอบเขตด้านเนื้อหา หลังจากนั้นประมวลรวบรวมเป็นหมวดหมู่ นำมาจัดระบบระเบียบเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิด ตีความตามขอบเขตเนื้อหาเพื่อไปสู่การสรุปบทสัมภาษณ์ที่ไม่บิดเบือนความจริงในแต่ละข้อคำถาม

ขั้นตอนที่ 4 ทำการตีความข้อมูลประเภทประเด็น การตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้เกิดความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของผลการศึกษา ดังต่อไปนี้ Supang Chantavanich (2018 : 129)

1. การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการทบทวนจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องการสัมภาษณ์และผู้เชี่ยวชาญ

2. การตรวจสอบโดยการรายงานสรุปผลจากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ กลับเข้าไปให้ผู้สัมภาษณ์ตรวจสอบความถูกต้อง และขอคำแนะนำในการวิเคราะห์ข้อมูล และการตีความสองครั้งในการส่งกลับข้อมูลทั้งหมดเพื่อให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ครั้งแรกเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทั้งหมด และครั้งที่สองเพื่อยืนยันข้อมูลก่อนเพื่อการสร้างข้อสรุป เมื่อนำนักของตัวแปรต่างๆทั้งหมดแล้วนำตัวแปรที่ได้มาเรียงเพื่อพิจารณาว่า ตัวแปรที่ได้กับตัวแปรที่ตั้งไว้เดิมว่ามีการซ้ำกันหรือไม่ถ้าซ้ำก็เป็นการยืนยันว่าตัวแปรที่ตั้งไว้ถูกต้อง สามารถนำมาอธิบายได้ และตัวแปรที่เพิ่มมาใหม่ก็เป็นสิ่งที่ค้นพบใหม่ นำมาเรียง และใส่นักความสำคัญพร้อมทั้งพิจารณาว่าถ้าตัวแปรใดมีนักความสำคัญน้อยก็ควรตัดออกไป เพื่อให้ง่ายต่อการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งข้อสรุปเมื่อได้ส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องที่อยู่ในรูปของกลุ่มตัวแปรแล้ว นำมาจัดทำบทสรุป

โดยใช้ข้อมูลสนับสนุนจากการเอกสาร ถ้อยคำที่เกี่ยวข้องจากการสัมภาษณ์ และสิ่งที่ได้สังเกตมารวมกันเพื่ออธิบายตัวแปรนั้นๆ พร้อมทั้งสรุปรวบยอด เพื่อให้ผู้อ่านงานวิจัยได้เข้าใจด้วยซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วว่าผลที่ได้จากการวิจัยมีลักษณะเป็นนามธรรมอยู่มากจึงได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมว่าทำอย่างไรจะเข้าใจได้ง่าย และสามารถปฏิบัติได้จริง ดังนั้น จึงมีการเชื่อมโยง ผลที่มีลักษณะของนามธรรมของการวิเคราะห์สัมฤทธิ์ผลการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 สทนากลุ่ม (Focus Groups)

สทนากลุ่ม (Focus Groups) มีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดขอบเขตของสถานการณ์ของการบริหารการให้บริการผู้โดยสารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้ชัดเจนที่ครอบคลุม ทำให้สามารถลงลึกในการวิเคราะห์ในประเด็นนี้โดยการเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมระดมความคิด ที่เป็นผู้มีส่วนร่วมให้ครบที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

2. การเตรียมความพร้อมของผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมระดมความคิด เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการสื่อสารให้ผู้เชี่ยวชาญเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ว่า จะต้องเป็นผู้ให้ทั้งข้อมูล ความรู้ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารการให้บริการผู้โดยสารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสรุปประเด็นที่จะระดมความคิดให้ศึกษาล่วงหน้า

3. การระบุแนวโน้มที่เป็นแรงผลักดันในอนาคตที่สามารถทำนายผลได้ โดยการคำนวณจากตัวแบบ (Models) ต่างๆ หรือโดยการคาดคะเนของผู้เชี่ยวชาญ ที่มักพิจารณาแนวโน้มในด้านสังคม (social) เทคโนโลยี (technology) เศรษฐกิจ (economics) สิ่งแวดล้อม (environment) และการเมือง (politics) ซึ่งเป็นภาวะแวดล้อมของประเด็นที่กำลังพิจารณาอยู่

4. การระบุความไม่แน่นอน ที่เป็นปัจจัยหรือเหตุการณ์ที่ไม่แน่ใจว่าจะเกิดหรือไม่เกิดในอนาคต และไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องไม่ดีเสมอ อาจเป็นปัจจัยด้านบวกก็ได้ แนวโน้มในอนาคตที่มีความไม่แน่นอน ที่จะต้องพยายามมองหา ที่สามารถพลิกผันเหตุการณ์หรือแนวโน้มที่กำลังดำเนินอยู่โดยสิ้นเชิง ซึ่งปัจจุบันอาจเป็นเพียงสัญญาณอ่อนๆ พอสังเกตเห็นแต่ในอนาคตอาจกลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมาก

5. การเชื่อมโยงสถานการณ์กับการบริหารการให้บริการผู้โดยสารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นการใช้สถานการณ์ทุกภาพเป็นหลังฉากแสดงอนาคตต่างๆ ที่เป็นจริงได้ ช่วย

กำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ โดยเป็นวิธีการที่ได้ผลที่สุด เพราะไม่ได้ตั้งสถานการณ์ภาพหนึ่งภาพใดไป ยังเหตุปัจจัยทุกอย่างได้ครบถ้วน ภายใต้ทรัพยากรจำกัด เพื่อขยายผลสิ่งที่พึงประสงค์ และป้องกันสิ่งที่ไม่พึงประสงค์มิให้เกิดขึ้น วิสัยทัศน์ที่ผู้มีส่วนร่วมทุกฝ่ายกำหนดขึ้นเป็นเป้าหมายที่ต้องใช้ในการบริหารการให้บริการผู้โดยสารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้วย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพในการบริหารการให้บริการผู้โดยสารในสนามบินสุวรรณภูมิในปัจจุบันสนามบินสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางท่าอากาศยานที่สมบูรณ์แบบในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางขนส่งทางอากาศที่สำคัญของโลกและทวีปเอเชีย ก่อให้เกิดการขยายตัวการขนส่งทางอากาศทุกประเภทเป็นการสนับสนุนให้เพิ่มขีดความสามารถของระบบการสร้างเครือข่ายการบินทั่วประเทศรวมทั้งขยายสิทธิการบินให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วโลก เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่างๆ แก่ผู้โดยสารการเดินทางเข้า-ออก ให้เกิดความสะดวกต่อประชาชนและได้มาตรฐานสากลพัฒนา พร้อมไปกับการพัฒนาระบบโครงข่ายขนส่งทางบก เพื่อสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งในภูมิภาค ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ภายใต้เป็นประตูสู่เอเชีย รวมทั้งเป็นผู้นำทั้งในด้านจำนวนสายการบินและผู้โดยสาร เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย สายการบิน ผู้โดยสารและผู้ใช้ท่าอากาศยาน พร้อมทั้งมุ่งพัฒนาธุรกิจใหม่ที่เกี่ยวข้องและมีอนาคตอย่างครบวงจรรวมถึงการเพิ่ม การเติบโตทางรายได้ของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ระบบการให้บริการผู้โดยสารสนามบินสุวรรณภูมิ ต้องสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์การพัฒนา และมีความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการให้บริการผู้โดยสารทุกรูปแบบ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านรักษาการให้บริการผู้โดยสารของสนามบินสุวรรณภูมิให้สูงขึ้น และสอดคล้องกับนโยบายรักษาการให้บริการผู้โดยสารของรัฐบาล ที่สนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เพื่อก่อให้เกิดการขยายตัวการขนส่งทางอากาศนโยบายการบริหาร ควรมีการกำหนดนโยบายวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนและการจัดแบ่งงานให้เหมาะสม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เพื่อการปฏิบัติงานจะได้ไปในทิศทางเดียวกันความซับซ้อนของภารกิจ เป็นอีกประการหนึ่งสำหรับการรักษาการให้บริการผู้โดยสารการบริหารจัดการสนามบิน

สุวรรณภูมิ สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และได้รับผลตอบแทนที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ต้องมีการผสมผสาน ให้การบริหารจัดการสนามบินสุวรรณภูมิ ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากหลักการของการจัดตั้งสนามบินสุวรรณภูมิ นอกจากจะต้องทำการศึกษาวิเคราะห์ความเหมาะสม ในการคัดเลือกที่ตั้ง ความเหมาะสมในเชิงเศรษฐกิจ เทคนิค มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภาพเศรษฐกิจการเมืองและสังคม แต่ความไม่แน่นอนของนโยบายรัฐบาลแต่ละยุคแต่ละสมัย มีการเปลี่ยนแปลงตัวผู้บริหารประเทศ หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงคือผู้บริหารสนามบินสุวรรณภูมินำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางนโยบายและการสืบทอด นโยบายเดิมที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ แต่ละคนมีเหตุผลต่อการกำหนดแนวทางของตนเองตามความเหมาะสมและผลประโยชน์โดยรวม ซึ่งรัฐบาลต้องให้ความสำคัญ เพราะอาจทำให้ขาดเสถียรภาพได้เพราะการคมนาคมทางอากาศมีความสำคัญ และเป็นทางเลือกสำหรับผู้ที่ต้องการจะเดินทาง เนื่องจากมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย และประหยัดเวลาในการเดินทาง นับว่าเป็นการคมนาคมอย่างหนึ่งที่ทำให้ประชากรของโลกเดินทางติดต่อไปมาหาสู่กันและกันได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาได้อย่างมากที่สุด ประกอบกับการพัฒนาการทางเทคโนโลยีได้ก้าวหน้าไปมาก ทำให้วิวัฒนาการทางด้านต่างๆทางการบิน เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งกิจการของสนามบินสุวรรณภูมิได้เจริญเติบโตมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการนี้ ทำให้การดำเนินนโยบายทางด้านคมนาคมทางอากาศ จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมากและต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ ทั้งในเรื่องของระบบการให้บริการผู้โดยสาร การบริหารจัดการความเสี่ยง การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ต้องมีอัตรากำลังที่เหมาะสม และมีสมรรถนะ ตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบ นอกจากนั้นต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และป้องกันอาชญากรรมได้ ในส่วนรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต้องทันสมัย ถูกต้อง โดยนำเทคโนโลยีในปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าหากทางสนามบินสุวรรณภูมิและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารจะทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

สรุปผลวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยในการทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มี

ประสิทธิผล โดยแบ่งออกเป็นองค์ประกอบใหญ่และองค์ประกอบย่อยประกอบด้วย 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านความปลอดภัย 3) ด้านความคล่องตัว และ 4) ด้านความสะดวกรวดสบาย ระบบการให้บริการผู้โดยสารที่สะท้อนให้เห็นการปฏิบัติงาน เป็นระดับการบริการของสนามบินสุวรรณภูมิ ที่ต้องมีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการโครงสร้างองค์การ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่จะสร้างให้เกิดความรับผิดชอบต่อระบบการให้บริการผู้โดยสารของสนามบิน ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติต้อง เข้าใจกฎหมายการบินนานาชาติที่ใช้ปฏิบัติต่อทุกคนที่มาใช้บริการของสนามบินให้มีความเสมอภาคกัน ไม่ว่าใครก็ต้องผ่านพิธีการตรวจค้น ตามกฎข้อบังคับที่กฎหมายได้ระบุไว้ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสารของสนามบินนานาชาติจึงจะเกิดขึ้นได้ ซึ่งจะมาจากปัจจัยอันประกอบไปด้วยรูปแบบโครงสร้างองค์การและคณะผู้บริหารที่รับผิดชอบ เทคโนโลยีด้านการให้บริการผู้โดยสารและบุคลากรด้านการให้บริการผู้โดยสาร

การบริหารการให้บริการผู้โดยสารในสนามบินสุวรรณภูมิมีรูปแบบของการปฏิบัติงาน หลักในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านระบบการให้บริการผู้โดยสารของหน่วยงานที่มีบทบาทและระบบของการให้บริการผู้โดยสารในสนามบินสุวรรณภูมิ อันเป็นมาตรการที่กำหนดขึ้นตลอดจน การดำเนินการทั้งปวง เพื่อป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นกับชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งการบ่อนทำลายหรือการกระทำอื่นใดที่จะมีผลกระทบกระเทือนเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติซึ่งเป็นหน้าที่ของสำนักงานใหญ่ส่วนกลางเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการผู้โดยสาร และบทบาทในการบริการด้านการให้บริการผู้โดยสารโดยภาระหน้าที่ด้านการให้บริการผู้โดยสารคือมาตรการที่กำหนดขึ้นตลอดจน การดำเนินการเพื่อพิทักษ์รักษาคุ้มครองป้องกันภัยอันตรายกับผู้โดยสารที่ใช้บริการทั้งขาเข้าและขาออกของสนามบินสุวรรณภูมิที่เกิดขึ้นและสามารถเป็นอันตรายทั้งกับชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร รวมทั้งการบ่อนทำลายหรือการกระทำที่จะมีผลกระทบกระเทือนเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติควรมีความเป็นมืออาชีพ ความเอาใจใส่และความสุภาพ สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการใช้เทคโนโลยีทันสมัย มีการพัฒนาการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในส่วนของอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มเข้าเขตสนามบินตั้งแต่ เริ่มเดินทางจนเดินทางถึงจุดหมาย รวมทั้งผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นสายการบิน ร้านค้าและบริการต่างๆการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่จะสร้างให้เกิดความรับผิดชอบต่อระบบการให้บริการผู้โดยสาร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติต้อง เข้าใจ

กฎหมายการบินนานาชาติที่ใช้ปฏิบัติต่อทุกคนที่มาใช้บริการของสนามบินให้มีความเสมอภาคกัน ไม่ว่าใครก็ต้องผ่านพิธีการตรวจค้น ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสารเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด

สรุปผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อนำเสนอแนวทางในสัมฤทธิ์ผล การจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจท่าอากาศยานของโลกได้การบริหารการให้บริการผู้โดยสารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมินับจากที่รัฐบาลได้กำหนดนโยบายมุ่งเน้นพัฒนาปรับปรุงการทำงานและยกระดับการบริหารให้มีประสิทธิผล โดยมีการประเมินผล ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การลดขั้นตอนการทำงาน การประเมินความพึงพอใจ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน ยกระดับมาตรฐานการทำงาน รองรับการพัฒนาการจัดการของสนามบินสุวรรณภูมิได้อย่างต่อเนื่อง การนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการสนามบินสุวรรณภูมิมาเป็นเครื่องมือในการบริหารการให้บริการผู้โดยสารที่ได้เริ่มดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารนโยบายเป็นวาระแห่งชาติที่มีความสำคัญต่อเนื่องเพราะมีผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันจากการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสนามบินสุวรรณภูมิ ในประเด็นการบริการที่เป็นเลิศซึ่งครอบคลุมในการกำหนดและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตลอดจนความน่าเชื่อถือของสนามบินสุวรรณภูมิโดยการพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารนโยบายเป็นเป้าหมายสำคัญที่ต้องการยกระดับคุณภาพและสร้างมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล

การพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการจัดการระบบการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะเป็นการสร้างระบบรักษาการให้บริการผู้โดยสารของสนามบินสุวรรณภูมิที่เป็นท่าอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่และเป็นศูนย์กลางการคมนาคมของประเทศไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมถึงอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่ไม่เกิดความเสียหายของผู้โดยสารตั้งแต่เริ่มเข้าเขตสนามบิน ตั้งแต่ เริ่มเดินทางจนเดินทางถึงจุดหมาย รวมทั้งผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นสายการบิน ร้านค้าและบริการต่างๆ อันประกอบไปด้วย 1) บุคลากรทุกคนมีจิตใจในด้านบริการใน

ระดับสูงสุด 2) บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง และ 3) การยกระดับการบริการให้เป็นเลิศในระดับสากล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ผู้บริหารควรมีการปรับปรุงองค์การในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ได้มาตรฐานที่สูงขึ้นเพื่อให้บุคลากร มีค่านิยม และความเชื่อใหม่กับเป้าหมาย และพันธกิจของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. ต้องพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงองค์การ เพื่อพัฒนาความเป็นนานาชาติให้เพิ่มขึ้นและยกระดับระบบงานของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการทำงานและถ่ายทอดต่อกันมาเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ

3. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรมีการให้ระบบการให้บริการผู้โดยสารเป็นเลิศ เพื่อส่งเสริมให้ผู้โดยสารมีความพึงพอใจเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ บุคลากรมีการเข้าใจผู้มาใช้บริการจากชาติต่างๆและตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารต่างชาติที่มากขึ้น

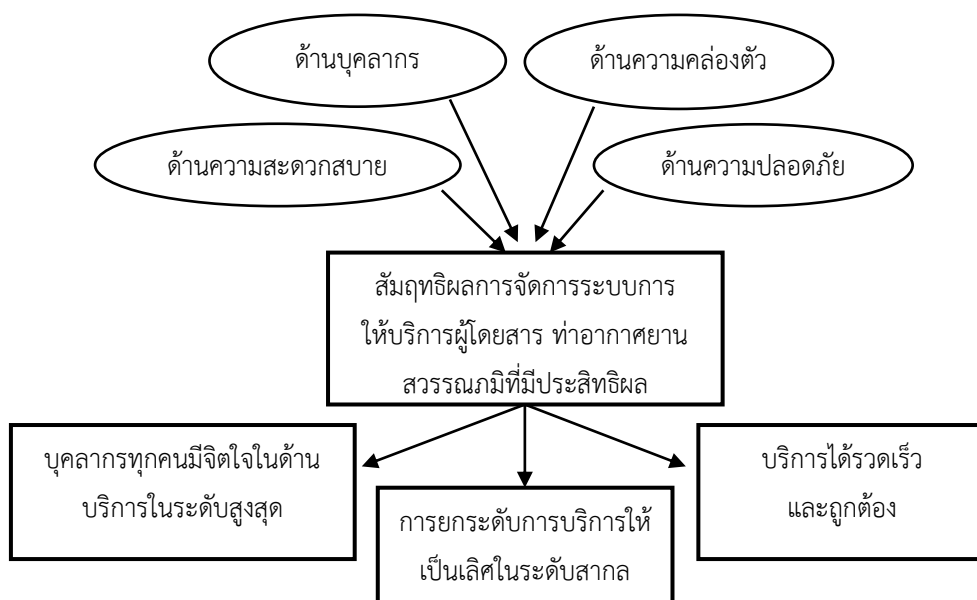
4. มีการพัฒนาการบริการให้เป็นที่ยอมรับ มีความต่อเนื่องของการดูแลและตรงตามกับผู้โดยสารตามความคาดหวัง จากกระบวนการที่เป็นระบบ ที่กำหนดขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และรอบเวลาดำเนินการที่ชัดเจน ทำให้สามารถทำซ้ำได้เหมือนเดิม มีการวัดและประเมินผลอย่างเหมาะสม

5. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีโครงสร้างองค์การที่เป็นการกระจายอำนาจและให้ความสำคัญกับทั้งสายงานหลักหรือสายงานสนับสนุนทำงานเป็นทีม มีจิตสำนึก ด้านความเสี่ยง และความปลอดภัย มีวัฒนธรรมที่ยอมรับการประเมิน พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่ดีที่สุดคือการพัฒนาเป็นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขั้นเลิศ ที่มุ่งสู่ระดับนานาชาติ มีรูปแบบการบริหารที่มุ่งเน้นแต่ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยและพัฒนาระบบการให้บริการผู้โดยสาร เพื่อพัฒนาบุคลากร ความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องใน การบริหารจัดการและพัฒนารูปแบบระบบ การให้บริการผู้โดยสาร ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มตัวแปรอื่นๆ นอกเหนือจากตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เช่น ความเครียดในการทำงานความรู้สึกที่ดีต่อ บรรยากาศองค์การ จิตสำนึก ค่านิยม เป็นต้น ว่ามีผลอย่างต่อการทำงานหรือไม่
3. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเท่านั้น ใน การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการเชื่อมโยงระหว่างอุตสาหกรรมอื่นๆ ทั้งต้นน้ำและปลายน้ำ เพื่อให้เกิดความครบถ้วนของกระบวนการธุรกิจอุตสาหกรรม
4. ผู้ที่สนใจอาจจะศึกษากลุ่มอื่นๆของอุตสาหกรรมนี้ ในภาพรวมให้ครบถ้วน โดยเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของผลประกอบการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิใน ส่วนอื่นซึ่งจะทำให้มองเห็นภาพในองค์กรวม ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ใหม่



References

- Airports of Thailand Public Company Limited. (2017). *AOT Enterprise Plan No.36 fiscal year 2560-2562*. Bangkok: Airport Authority of Thailand.
- Airports of Thailand Public Company Limited. (2018). *Air Commerce Minutes: Survival of Fastest*. Bangkok: Planning Department, Airports of Thailand Public Company Limited.
- Creswell, J. W. (2003). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Department of Airports. (2018). Airport Development. (Online). Retrieved October 20, 2018. from: <https://www.airports.go.th/en/index.php>
- Department of Civil Aviation. (2018). Online. Security Master Plan National Civil Aviation Authority, 2017. Retrieved 30 June 2018. from: <http://www.aviation.go.th/Thailaw/content.html>.
- Ekphon Rakkhwamsuk. (2017). *Qualitative Research : Principles and Practice*. Bangkok: October Printing.
- Ministry of Transport. (2018). *Transport Master Plan (B.E.2542-2549)*. Bangkok: Ministry of Transport.
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2018). Development of Don Mueang Airport - Suvarnabhumi. Online. Security Master Plan National Civil Aviation Authority, 2017. Retrieved December 1, 2018. from: http://www.nesdb.go.th/ewt_w3c/ewt_news.php?nid=6596&filename
- Office of the National Security Council. (2018). *Peaceful Way : National Strategy for Security*. Bangkok: Library of Office of Agricultural Economics.
- Suchat Prasitratsin. (2011). *Project Evaluation : Principles and Applications*. Bangkok: Liangchiang Printing.
- Supang Chantavanich. (2018). *Data Analysis in Qualitative Research*. (24th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Publishing House.