

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

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

ท่าอากาศยานเป็นหัวใจสำคัญในอุตสาหกรรมการบิน ทำหน้าที่เปรียบเสมือนประตูบ้านคอยต้อนรับนักเดินทางที่ใช้บริการการคมนาคมขนส่งทางอากาศจากทั่วทุกมุมโลก เชื่อมโยงการเดินทางของคนในภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งหากพิจารณาถึงผลกระทบเชิงบวกในการให้บริการของท่าอากาศยานต่างๆ ทั่วโลกจะพบว่า ท่าอากาศยานมีส่วนช่วยพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างยิ่ง สามารถนารายได้เข้าประเทศได้อย่างมหาศาล (Wisconsin Department of Transportation Bureau of Aeronautics, 2011: 1) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมได้กำหนดนโยบายการพัฒนาการคมนาคมขนส่งทางอากาศโดยกำหนดให้พัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาไว้ในแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของไทย พ.ศ. 2558 – 2565 เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่เน้นการเพิ่มโครงข่ายคมนาคมในภูมิภาคอาเซียน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (Competitiveness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา รัฐบาลพยายามผลักดันให้มีขีดความสามารถเป็นท่าอากาศยานพาณิชย์สากล เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจการบินในภูมิภาคนี้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องมีการศึกษาเรื่องการพัฒนาท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาอย่างจริงจัง

การดำเนินธุรกิจของท่าอากาศยานของแต่ละประเทศในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง ท่าอากาศยานต่างๆ ทั่วโลก พยายามสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดความประทับใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ซึ่งเป็นสิ่งขับเคลื่อนสำคัญต่อการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจ โดยการบริการเป็นตัวแปรสำคัญอันดับแรกในการนำไปสู่ความประทับใจของลูกค้า (Yieh et al., 2007: 267-284; Lin et al., 2009: 829-846) เพื่อผลักดันให้การบริการของท่าอากาศยานสู่การบริการที่เลิศ (Service Excellence) ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาจะต้องสร้างกลยุทธ์การให้บริการที่เลิศ โดย

ทำการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และออกแบบการบริการเพื่อตอบสนองให้กระบวนการบริการทุกจุดสัมผัสของการให้บริการ (Service Touchpoint) อยู่ใน “ระดับดีเลิศ” เพื่อสร้างความแตกต่างจากท่าอากาศยานคู่แข่ง ส่งผลเกี่ยวข้องกับการทำกำไรให้แก่ธุรกิจท่าอากาศยาน (Anthony J. Zahorik and Roland T. Rust, 1992: 49-64) และช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นส่วนช่วยให้ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสามารถเก็บรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ (Reichheld and Sasser, 1990: 105) ส่งผลให้มีความสามารถในการแข่งขันมีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น (Jin-Woo et al., 2006: 363)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดของเขตการศึกษา โดยมีขอบเขตการศึกษาด้านประชากรคือ การศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการสัญชาติไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาขอบเขตด้านเนื้อหา คือ การมุ่งศึกษาระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติการ (Importance-Performance Analysis: IPA) และใช้ศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาลูกค้า (Guestology) ซึ่งประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์การบริการ (Service Product or Service Package) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ (Service Setting or Service Environment or Servicescape) ระบบการส่งมอบบริการ (Service Delivery System) (Robert C. Ford et al, 2012: 11-12) เป็นปัจจัยในการวัดความสำคัญและผลการปฏิบัติการเพื่อการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย การวิจัยศึกษานี้เป็นงานวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาเพื่อวิเคราะห์นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา สำหรับในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยมีระเบียบวิธีการสำรวจทั้งในด้านการกำหนดขนาดตัวอย่าง การเลือกตัวอย่าง ตลอดจนวิธีการสำรวจที่เป็นแบบแผนตามหลักสถิติ จากนั้นจะนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดมาสรุปเป็นภาพรวมแล้วอภิปรายผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย และคำถามการวิจัยต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พลเรือตรี วรพล ทองปรีชา ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา และ นาวาเอก นิรุตติ คำสั้น หัวหน้ากองบริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา สามารถสรุปได้ ดังนี้

การทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถามีนโยบายในการบริการที่เน้นการบริการ ใน 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. Save Time คือ การทำให้ผู้โดยสารประหยัดเวลาในการเดินทางมากที่สุด โดยการให้ทุกขั้นตอนในการบริการภายในท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถามีความรวดเร็วมากที่สุด ซึ่งจะช่วยให้

การบริการผู้โดยสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากผู้โดยสารจะได้รับความสะดวกสบาย มีความรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการเดินทางมากขึ้น

2. Save cost คือ การจัดเก็บค่าภาระ และค่าใช้จ่ายต่างๆ จากผู้ใช้บริการในอัตราที่ต่ำ มุ่งเน้นการบริการมากกว่าผลกำไร ทั้งการกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายจากผู้ประกอบการ เพื่อมิให้ต้นทุนของผู้ประกอบการสะท้อนไปยังผู้โดยสารนอกจากนี้ยังกำหนดให้มีผู้ประกอบการในกิจการต่างๆ มากกว่าหนึ่งรายเพื่อป้องกันการผูกขาด และกำหนดราคาที่สูงเกินไป และยังเป็นการทำให้ผู้ประกอบการต้องแข่งขันกันทั้งในด้านราคา คุณภาพ และบริการนั้นๆ เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดตกแก่ผู้โดยสารมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

3. Safe and Secure คือ การรักษาความปลอดภัย การทำให้ผู้โดยสารรู้สึกมีความปลอดภัย อุ่นใจ และสบายใจเมื่อมาใช้บริการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภายังให้ความสำคัญกับกฎระเบียบ และมาตรฐานความปลอดภัยที่เป็นสากลอีกด้วย

โดยการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภามีการกำหนดนโยบายการพัฒนาการบริการภายในท่าอากาศยาน ซึ่งจะอาศัยการนำระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เชื่อมโยงได้มาใช้ประกอบกับการให้บริการในทุกจุดสัมผัสของการบริการ (Service Touchpoint) อีกทั้งการพัฒนาการบริการในด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) และสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) กำหนด นอกจากนี้ การท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภายังมีนโยบายที่จะปลูกฝังให้พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการผู้โดยสาร ปฏิบัติงานด้วยหัวใจบริการ (Service Mind) มุ่งเน้นให้พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการพยายามทำความเข้าใจในความแตกต่างของวัฒนธรรมของแต่ละประเทศที่เป็นสัญชาติของผู้โดยสาร และมุ่งเน้นให้พนักงานฝึกฝนทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อที่พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสามารถสื่อสารด้วยภาษาของผู้โดยสารเหล่านั้นได้ การท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภามีความพยายามที่จะพัฒนาการบริการเพื่อรองรับการขยายตัวของจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต และเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้ท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาเป็นท่าอากาศยานเชิงพาณิชย์แห่งที่ 3 ของประเทศไทย

ในส่วนของการบริการภายในท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาคือ การทำความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกระดับถึงการใช้ท่าอากาศยานร่วมกันระหว่างทหาร กับกิจการการบินด้านพลเรือน ที่ต้องมีความสมดุล นับเป็นความท้าทายอันดับต้นของการบริหารท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา โดยการท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้โดยสาร ผู้ประกอบการ และหน่วยงานต่างๆ ที่เข้ามาปฏิบัติงานในท่าอากาศยานอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการกระชับความร่วมมือกับส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งเป็นประเด็นท้าทายที่สำคัญอีกประการหนึ่งจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้มาใช้บริการที่ต้องการบุคลากรด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น ในขณะที่ส่วนราชการต่างๆ ไม่สามารถเพิ่มอัตรากำลังพลได้ จึงทำให้การบริการอาจไม่รวดเร็ว อาจส่งผลให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ต้องการได้ ท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาจึงได้มีแนวคิดที่จะต้องนำระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเข้ามาใช้งานเพื่อชดเชยและเติมเต็มในส่วนของการบริการที่อาจส่งผลต่อผู้ใช้บริการได้

สำหรับปัญหา อุปสรรค และขีดจำกัดในการนำนโยบายการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุ้งตะเภาไปสู่การปฏิบัติจริงนั้น ไม่น่าจะมีอุปสรรค หรือขีดจำกัดแต่อย่างใดเนื่องจากท่าอากาศยานนานาชาติอุ้งตะเภา ได้มีการดำเนินงานเป็นท่าอากาศยานนานาชาติมานานต่อเนื่องกัน ตั้งแต่ พ.ศ. 2532 นับเป็นเวลาเกือบ 30 ปี ทำให้พนักงานทุกคนได้สร้างสมประสบการณ์ในการให้บริการ มีการปรับตัวไปตามรูปแบบของธุรกิจการบินเป็นลำดับ การยกระดับการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ยิ่งขึ้น สำหรับผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นจึงไม่น่าจะมีอุปสรรคแต่อย่างใด

นอกจากนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ยังได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อศึกษาระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุ้งตะเภา รวมไปถึงการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยเรื่อง “แนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุ้งตะเภาสู่ความเป็นเลิศ” ได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการบินที่ใช้บริการ และประสบการณ์ในการใช้บริการสนามบินอุ้งตะเภา จากการวิจัยครั้งนี้ 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 และไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการสนามบินอุ้งตะเภา จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญ และผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุ้งตะเภา จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุ้งตะเภาในภาพรวม เท่ากับ 3.79 คือ มีระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.69 ด้านระบบการส่งมอบบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คือ มีระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.86 รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 คือ มีระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.81 และด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุ้งตะเภา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 คือ มีระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.70 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายชื่อของทุกด้าน พบว่า ระดับความสำคัญการให้บริการที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ข้อที่ 11 จุดตรวจค้น (Security Check) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คือ ระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.96

อันดับที่ 2 คือ ข้อที่ 10 ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คือ ระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.94

อันดับที่ 3 คือ ข้อที่ 5 จุดตรวจรับบัตรโดยสาร (check-in) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คือ ระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.81

อันดับที่ 4 คือ ข้อที่ 14 จำนวนที่นั่งสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คือ ระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.90

อันดับที่ 5 คือ ข้อที่ 12 โถงสำหรับรอขึ้นเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คือ ระดับความสำคัญการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.00

สำหรับค่าเฉลี่ยของระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาในภาพรวม เท่ากับ 2.65 คือ มีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.09 และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ด้านระบบการส่งมอบบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 คือ มีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.09 รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 คือ มีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.09 และด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 คือ มีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.09 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายชื่อของทุกด้าน พบว่า ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการที่ผู้ใช้บริการประเมินการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา 5 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ข้อที่ 5 จุดตรวจรับบัตรโดยสาร (check-in) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.02

อันดับที่ 2 คือ ข้อที่ 11 จุดตรวจค้น (Security Check) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.24

อันดับที่ 3 คือ ข้อที่ 44 ความปลอดภัยในสนามบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.09

อันดับที่ 4 คือ ข้อที่ 4 จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.03

อันดับที่ 5 คือ ข้อที่ 34 ระยะทางในการเดินในสนามบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.05

นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาในรายชื่อของทุกด้าน พบว่า ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยเป็น 5 ประเด็นสุดท้าย ได้แก่

ข้อที่ 20 คือ โรงแรมภายในท่าอากาศยาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.09 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับที่ไม่มีการให้บริการ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51

ข้อที่ 23 คือ ธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับที่ไม่มีการให้บริการ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.56

ข้อที่ 21 คือ สปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับที่ไม่มีการให้บริการ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.56

ข้อที่ 22 คือ คลินิกดูแลสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับที่ไม่มีการให้บริการ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.66

ข้อที่ 7 คือ โทรศัพท์สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.85 คือ ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับที่ต่ำ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.54

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ผลิตภัณฑ์การบริการ) พบว่า ผลการประเมินเปรียบเทียบความสำคัญของการบริการที่มีความแตกต่างจากผลการปฏิบัติการให้บริการ ในประเด็นผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา 3 อันดับแรกต่อไปนี้ ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ข้อที่ 23 ธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 3.33 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการให้บริการเท่ากับ 0.12 จัดอยู่ใน Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถาพึงพึงความสนใจ (Concentrate here)

อันดับที่ 2 คือ ข้อที่ 20 โรงแรมภายในท่าอากาศยาน โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 3.06 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการให้บริการเท่ากับ 0.09 จัดอยู่ใน Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถาพึงพึงความสนใจ (Concentrate here)

อันดับที่ 3 คือ ข้อที่ 22 คลินิกดูแลสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 3.05 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการให้บริการเท่ากับ 0.14 จัดอยู่ใน Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถาพึงพึงความสนใจ (Concentrate here)

จากการศึกษาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ผลิตภัณฑ์การบริการ) สามารถแจกแจงและจัดตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาให้อยู่ในรูปกราฟ 2 มิติ และแบ่งตาม Quadrant ได้ ดังนี้

Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถาพึงพึงความสนใจ (Concentrate here) กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา แต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องให้ความสำคัญและปรับปรุงในประเด็นต่อไปนี้ ได้แก่ การบริการรถสาธารณะเพื่อเข้าสู่สนามบิน การบริการเช่ารถ โทรศัพท์สาธารณะ จุดบริการไฟฟ้าเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่คอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ รถเข็นกระเป๋าเดินทางและสัมภาระ ห้องน้ำ โถงสำหรับรอขึ้นเครื่องบิน จุดรับกระเป๋าและสัมภาระ จำนวนที่นั่งสาธารณะ สำนักงานสายการบิน ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ความหลากหลายของร้านค้า ภัตตาคารและร้านอาหาร จุดบริการเพื่อพักผ่อนหย่อนใจโรงแรมภายในท่าอากาศยาน คลินิกดูแลสุขภาพ ธนาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุมหรือการติดต่อสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ป้ายบอกทิศทาง จำนวนของทางวิ่งสำหรับการขึ้นและลงของเครื่องบิน และจำนวนของประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน (Gate)

Quadrant II เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถาทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการสูงทั้งคู่ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่า

อากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา และผู้ใช้บริการเห็นว่าผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพดี แสดงให้เห็นว่า ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติการให้บริการมีการจัดการที่ดีแล้วตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ ในประเด็นต่อไปนี้ได้แก่ จุดประชาสัมพันธ์ข้อมูล จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร จุดตรวจรับบัตรโดยสาร (check-in) เครื่องเช็คอินอัตโนมัติ (Kiosk) จุดตรวจค้น (Security Check) และจำนวนของพนักงานผู้ให้บริการ

Quadrant III ลำดับความสำคัญต่ำ (Low priority) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการต่ำทั้งคู่ หมายถึง ผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาเห็นว่าตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาไม่มีความสำคัญ และในขณะเดียวกันผลการปฏิบัติการการให้บริการก็ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการสามารถที่จะให้ความสำคัญกับประเด็นอื่นๆ ได้น้อยลง ได้แก่ สภา

ค่าเฉลี่ยโดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ) พบว่า ผลการประเมินเปรียบเทียบความสำคัญของการบริการที่มีความแตกต่างจากผลการปฏิบัติการการให้บริการ ในประเด็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา 5 อันดับแรกต่อไปนี้ ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ข้อที่ 40 จอภาพแสดงข้อมูลเที่ยวบิน โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 3.94 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการเท่ากับ 2.67 จัดอยู่ใน Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาพึงเพ่งความสนใจ (Concentrate here)

อันดับที่ 2 คือ ข้อที่ 33 สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดจอดรถ โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 3.86 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการเท่ากับ 2.85 จัดอยู่ใน Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาพึงเพ่งความสนใจ (Concentrate here)

อันดับที่ 3 คือ ข้อที่ ข้อที่ 41 จอสำหรับฉายสื่อบันเทิง เช่น โทรทัศน์ โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 3.50 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการเท่ากับ 2.59 จัดอยู่ใน Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาพึงเพ่งความสนใจ (Concentrate here)

จากการศึกษาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ) สามารถแจกแจงและจัดตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการการบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาให้อยู่ในรูปแบบกราฟ 2 มิติ และแบ่งตาม Quadrant ได้ ดังนี้

Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาพึงเพ่งความสนใจ (Concentrate here) กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา แต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องให้ความสำคัญและปรับปรุงในประเด็นต่อไปนี้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดจอดรถ ความหรูหราของสนามบิน ความกว้างขวางของพื้นที่ในการบริการภายในสนามบิน ความสะอาดสบายของที่นั่งในสนามบิน จอภาพแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และจอสำหรับฉายสื่อบันเทิง เช่น โทรทัศน์

Quadrant II เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการสูงทั้งคู่ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา และผู้ให้บริการเห็นว่าผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพดี แสดงให้เห็นว่า ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติการให้บริการมีการจัดการที่ดีแล้วตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ ในประเด็นต่อไปนี้ได้แก่ พื้นที่รับส่งผู้โดยสารบริเวณถนนหน้าประตูทางเข้าหรือออกอาคารผู้โดยสาร ถนนที่เข้าสู่เขตสนามบิน ถนนภายในเขตสนามบิน ระยะทางในการเดินในสนามบิน ความหนาแน่นของคนภายในสนามบิน และระดับเสียงดังภายในสนามบิน

ค่าเฉลี่ยโดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ระบบส่งมอบบริการ) พบว่า ผลการประเมินเปรียบเทียบความสำคัญของการบริการที่มีความแตกต่างจากผลการปฏิบัติการให้บริการ ในประเด็นระบบส่งมอบบริการในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา 3 อันดับแรกต่อไปนี้ ได้แก่

อันดับที่ 1 คือ ข้อที่ 45 ความสะอาดในสนามบิน โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 4.13 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการให้บริการเท่ากับ 3.09 จัดอยู่ใน Quadrant II เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work)

อันดับที่ 2 คือ ข้อที่ 42 ระยะเวลาการรอรับบริการจุดตรวจค้น (Security Check) ภายใน 3 นาที โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 4.00 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการให้บริการเท่ากับ 3.13 Quadrant II เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work)

อันดับที่ 3 คือ ข้อที่ 44 ความปลอดภัยในสนามบิน โดยมีค่าเฉลี่ยความสำคัญการให้บริการเท่ากับ 4.14 และมีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติการให้บริการเท่ากับ 3.38 Quadrant II เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work)

จากการศึกษาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ระบบส่งมอบบริการ) สามารถแจกแจงและจัดตัวแปรด้านระบบส่งมอบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาให้อยู่ในรูปกราฟ 2 มิติ และแบ่งตาม Quadrant ได้ ดังนี้

Quadrant II เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการสูงทั้งคู่ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อตัวแปรด้านระบบการส่งมอบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา และผู้ให้บริการเห็นว่าผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพดี แสดงให้เห็นว่า ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติการให้บริการมีการจัดการที่ดีแล้วตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ ในประเด็นต่อไปนี้ได้แก่ ระยะเวลาการรอรับบริการจุดตรวจค้น (Security Check) ภายใน 3 นาที พนักงานบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และนอนนุ่ม ความปลอดภัยในสนามบิน ความสะอาดในสนามบิน และความสะดวกสบายในสนามบิน

ส่วนที่ 3 ผลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยผู้ใช้บริการของทั้ง 3 สายการบิน ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทย แอร์ เอเชีย (Thai Air Asia) ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน กานต์แอร์ (Kan Airlines) และผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน บางกอก แอร์เวย์ (Bangkok Airways) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ใน 5 ประเด็นแรก ดังนี้

อันดับที่ 1 คือ ท่าอากาศยานควรปรับปรุงห้องน้ำ เนื่องจากไม่สะอาด จำนวนไม่เพียงพอ และมีสภาพไม่พร้อมใช้งาน โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 39 คน

อันดับที่ 2 คือ บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอและควรมีหลังคาบังแดด โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 19 คน

อันดับที่ 3 คือ ท่าอากาศยานควรเพิ่มจำนวนร้านค้า ร้านอาหาร และร้านขายของสะดวกซื้อภายในอาคารผู้โดยสาร โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 17 คน

อันดับที่ 4 คือ ท่าอากาศยานควรมีบริการรถโดยสาร และรถสาธารณะราคาถูกรอบท่าอากาศยาน เพื่อความสะดวกและเพิ่มช่องทางการเข้าสู่ท่าอากาศยาน โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 15 คน

อันดับที่ 5 คือ ท่าอากาศยานควรขยายพื้นที่อาคารผู้โดยสารให้มีขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว จำนวน 14 คน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา สามารถนำอภิปรายผลเพื่อนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยที่ต้องการนำเสนอแนวทางการออกแบบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศ มีประเด็นสำหรับการอภิปรายผลที่สำคัญดังนี้

5.2.1 นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาเป็นอย่างไร

การวิจัยศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถามีนโยบายในการบริการที่เน้นการบริการ ใน 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. Save Time คือ การทำให้ผู้โดยสารประหยัดเวลาในการเดินทางมากที่สุด โดยการให้ทุกขั้นตอนในการบริการภายในท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถามีความรวดเร็วมากที่สุด ซึ่งจะช่วยให้การบริการผู้โดยสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากผู้โดยสารจะได้รับความสะดวกสบาย มีความรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการเดินทางมากขึ้น

2. Save cost คือ การจัดเก็บค่าภาระ และค่าใช้จ่ายต่างๆ จากผู้ใช้บริการในอัตราที่ต่ำมุ่งเน้นการบริการมากกว่าผลกำไร ทั้งการกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายจากผู้ประกอบการ เพื่อมิให้ต้นทุนของผู้ประกอบการสะท้อนไปยังผู้โดยสารนอกจากนี้ยังกำหนดให้มีผู้ประกอบการในกิจการต่างๆ มากกว่าหนึ่งรายเพื่อป้องกันการผูกขาด และกำหนดราคาที่สูงเกินไป และยังเป็นการทำให้

ผู้ประกอบการต้องแข่งขันกันทั้งในด้านราคา คุณภาพ และบริการนั้นๆ เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดตกแก่ผู้โดยสารมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

3. Safe and Secure คือ การรักษาความปลอดภัย การทำให้ผู้โดยสารรู้สึกมีความปลอดภัย อบอุ่นใจ และสบายใจเมื่อมาใช้บริการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภายังให้ความสำคัญกับกฎระเบียบ และมาตรฐานความปลอดภัยที่เป็นสากลอีกด้วย

โดยการกำหนดนโยบายการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภอาอาศัยการนำระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เชื่อมถือได้มาใช้ประกอบกับการให้บริการในทุกจุดสัมผัสของการบริการ (Service Touchpoint) อีกทั้งการพัฒนาการบริการในด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) และสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) กำหนด นอกจากนี้ การท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภายังมีนโยบายที่จะปลูกฝังให้พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการผู้โดยสาร ปฏิบัติงานด้วยหัวใจบริการ (Service Mind) มุ่งเน้นให้พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการพยายามทำความเข้าใจในความแตกต่างของวัฒนธรรมของแต่ละประเทศที่เป็นสัญชาติของผู้โดยสาร และมุ่งเน้นให้พนักงานฝึกฝนทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อที่พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสามารถสื่อสารด้วยภาษาของผู้โดยสารเหล่านั้นได้ การท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภามีความพยายามที่จะพัฒนาการบริการเพื่อรองรับการขยายตัวของจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต และเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้ท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาเป็นท่าอากาศยานเชิงพาณิชย์แห่งที่ 3 ของประเทศไทย ซึ่งการพัฒนาการบริการท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ประกอบไปด้วย

1. การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเพื่อการบริการ ได้แก่ ระบบขนส่งภาคพื้น การก่อสร้างอาคารผู้โดยสารเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มสูงขึ้นในอนาคต การจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ที่สนับสนุนการบริการภายในท่าอากาศยาน โดยเน้นถึงความทันสมัย เชื่อมถือได้ และเป็นประโยชน์ในการใช้งานอย่างแท้จริง

2. การพัฒนาบุคลากรของท่าอากาศยาน เพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การฝึกอบรมพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในท่าอากาศยานเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหลักสูตรทางด้านความปลอดภัยทางการบิน และการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการภายในท่าอากาศยาน

3. การปรับอัตราค่าสิ่งพลเพื่อบรรจุเข้ามาปฏิบัติงานการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา เนื่องจากในอนาคตท่าอากาศยานแห่งนี้จะมีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น มีอาคารผู้โดยสารหลังใหม่ที่กำลังจะเปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2559 นี้ ดังนั้น การเตรียมความพร้อมในเรื่องของจำนวนพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในอนาคตจึงเป็นนโยบายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ที่มีส่วนช่วยให้การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาสู่ความเป็นเลิศได้

จากนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ทำให้ทราบว่า ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา มีความพยายามมุ่งเน้นพัฒนาการบริการในทุกจุดสัมผัสของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริการที่คำนึงถึงปัจจัยสำคัญ 5 ด้าน ดังนี้ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548: 28 – 31)

1. ผู้รับบริการ ในที่นี้หมายถึง ผู้โดยสารที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา เนื่องจากความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นเป้าหมายหลักของการบริการท่าอากาศยาน และส่งผลให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง จากนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาข้างต้น จะเห็นได้ว่า นโยบายของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ได้แก่ Save Time, Save cost และ Safe and Secure รวมไปถึงนโยบายการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเพื่อการบริการ ได้แก่ ระบบขนส่งภาคพื้น การก่อสร้างอาคารผู้โดยสารเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มสูงขึ้นในอนาคต การจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ที่สนับสนุนการบริการภายในท่าอากาศยาน โดยเน้นถึงความทันสมัย เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ในการใช้งานอย่างแท้จริง ซึ่งให้เห็นว่าผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาให้ความสำคัญกับผู้โดยสารเป็นอย่างยิ่ง และพยายามตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีความต้องการหลากหลายที่มีลักษณะเฉพาะรายบุคคลได้ (Mass Customization) ภายใต้มาตรฐานความเป็นสากล

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ จากนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาข้างต้น ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา มีนโยบายที่จะปลูกฝังให้พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการผู้โดยสาร ปฏิบัติงานด้วยหัวใจบริการ (Service Mind) มุ่งเน้นให้พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการพยายามทำความเข้าใจในความแตกต่างของวัฒนธรรมของแต่ละประเทศที่เป็นสัญชาติของผู้โดยสาร และมุ่งเน้นให้พนักงานฝึกฝนทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาจีน ภาษารัสเซีย ซึ่งเป็นภาษาของผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา เพื่อที่พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสามารถสื่อสารด้วยภาษาของผู้โดยสารเหล่านั้นได้ โดยการพัฒนาบุคลากรของท่าอากาศยาน เพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การฝึกอบรมพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในท่าอากาศยาน เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหลักสูตรทางด้านความปลอดภัยทางการบิน และการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการภายในท่าอากาศยาน อย่างไรก็ตาม ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาได้ดำเนินการเป็นท่าอากาศยานนานาชาติ มานานต่อเนื่องกันตั้งแต่ พ.ศ. 2532 นับเป็นเวลาเกือบ 30 ปี ทำให้พนักงานทุกคนได้สร้างสมประสบการณ์ในการให้บริการ มีการปรับตัวไปตามรูปแบบของธุรกิจการบินเป็นลำดับ การยกระดับการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ยิ่งขึ้น สำหรับผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น จึงมีอุปสรรคแต่อย่างใด

3. องค์กรธุรกิจบริการ ในที่นี้หมายถึง การท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้โดยสารเสมอ การผลิตบริการที่ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารเป็นผู้วางนโยบายการบริการ และควบคุมการดำเนินงานของท่าอากาศยานให้อยู่รอดและมีกำไร จากนโยบายข้างต้น ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา มีการกำหนดนโยบายการบริการที่ชัดเจนโดยแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้ มีการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธ์การบริหารการบริการที่ดี โดยให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ และพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการ ฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการเสมอ สร้างวัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกัน โดยยึดถือคุณภาพของการบริการ การควบคุมมาตรฐานคุณภาพการบริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อหาข้อบกพร่องของการบริการอย่างต่อเนื่อง

4. ผลลัพธ์บริการ จากนโยบายของผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถา แสดงให้เห็นถึง การพัฒนาผลลัพธ์การบริการสู่การบริการที่ดีเลิศ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้โดยสาร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลลัพธ์บริการ รูปแบบการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ จะเห็นได้ว่า นโยบายของผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถาที่จะอาศัยการนำระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เชื่อมโยงได้มาใช้ประกอบกับการให้บริการในทุกจุดสัมผัสของการบริการ (Service Touchpoint) ไม่ว่าจะเป็นระบบการบริการสัมภาระ การออกบัตรโดยสาร การรักษาความปลอดภัย การพัฒนาการบริการในด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) และสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) กำหนด รวมถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เพื่อเอื้อต่อการบริการภายในท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา โดยยึดถือผลประโยชน์ของผู้โดยสารเป็นสำคัญ

5. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร ได้แก่ อาคารสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และรวมถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งในปัจจุบันการทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถากำลังดำเนินการก่อสร้างอาคารผู้โดยสารหลังใหม่ เพื่อทดแทนอาคารผู้โดยสารหลังเก่าที่ก่อสร้างมาไม่น้อยกว่า 20 ปี และตัวอาคารมีขนาดเล็ก ซึ่งในปัจจุบันไม่สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารที่หันมาเลือกใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาได้ทั้งหมด จากนโยบายของผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถาทำให้ทราบว่า สภาพแวดล้อมในการบริการในประเด็นของความปลอดภัย ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการทำอากาศยาน การทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถามีภารกิจนอกเหนือจากการให้บริการพลเรือนแล้ว ยังให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอากาศยานของทางราชการอีกด้วย ดังนั้น สภาพแวดล้อมในการบริการในประเด็นของความปลอดภัย ทำให้ผู้โดยสารมั่นใจได้ถึงความปลอดภัย จะเห็นได้ว่าตั้งแต่ผู้โดยสารขับรถผ่านเข้ามาบริเวณประตูทางเข้าท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาจะมีการตรวจสอบยานพาหนะเบื้องต้น พอเข้ามาถึงบริเวณอาคารผู้โดยสารมีการเอ็กซเรย์ทั้งร่างกาย และกระเป๋า เพื่อตรวจหาวัตถุต้องห้ามและวัตถุอันตราย สร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการในเรื่องของความปลอดภัย ในขณะเดียวกัน ก็เป็นการปฏิบัติตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานที่เป็นมาตรฐานสากลอีกด้วย

กล่าวโดยสรุป การศึกษาวิจัยนี้ทำให้ทราบว่า นโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา มุ่งเน้นพัฒนาครอบคลุมสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน ทั้งเขตนอกการบิน (Landside) อาคารผู้โดยสาร (Terminal) และเขตการบิน (Airside) (Transportation Research Board of The National Academies, 2010: 1 – 297) โดยนโยบายซึ่งมีรายละเอียดดังกล่าวข้างต้น มีส่วนช่วยทำให้การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร อีกทั้งยังสะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาให้ความสำคัญกับองค์ประกอบสำคัญ 5 ส่วน ได้แก่ ผู้ใช้บริการหรือผู้โดยสาร ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ องค์กรที่ให้บริการ ผลลัพธ์การบริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการโดยองค์ประกอบทั้งหมดนี้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และจะต้องดำเนินการพัฒนาไปพร้อมๆ กัน (Gronroos, 1990: 193)

มอบบริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ และด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ถึงแม้ว่าระดับความสำคัญด้านระบบการส่งมอบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถามีค่าระดับความสำคัญรวมสูงที่สุด แต่เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ซึ่งได้แก่ จุดตรวจค้น (Security Check) ห้องน้ำ จุดตรวจรับบัตรโดยสาร (Check – In) จำนวนที่นั่งสาธารณะ และโถงสำหรับรอขึ้นเครื่องบิน ดังนั้น ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาพึงให้ความสนใจในรายละเอียดของทั้ง 3 ด้าน โดยเน้นการบริการไปที่ประเด็นที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ 5 อันดับแรกเป็นหลัก ถึงแม้ว่าจะมีการวางนโยบายการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาที่ครอบคลุมแล้วก็ตาม เหนือสิ่งอื่นใดคือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

เมื่อพิจารณาระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาในภาพรวม เท่ากับ 2.65 คือ มีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านระบบการส่งมอบบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 คือ มีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 คือ มีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 คือ มีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาในรายชื่อของทุกด้าน พบว่า ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการ 5 อันดับแรก ได้แก่

- 1). จุดตรวจรับบัตรโดยสาร (Check – In)
- 2). จุดตรวจค้น (Security Check)
- 3). ความปลอดภัยในสนามบิน
- 4). จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร
- 5). ระยะทางในการเดินในสนามบิน

จากผลการศึกษาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาในภาพรวม ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า จุดตรวจรับบัตรโดยสาร (Check – In) จุดตรวจค้น (Security Check) ความปลอดภัยในสนามบิน จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร และระยะทางในการเดินในสนามบิน ถึงแม้ว่าทั้ง 5 ประเด็นดังกล่าวจะมีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาเป็น 5 อันดับแรก แต่ยังคงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่ได้อยู่ใน “ระดับดีเลิศ” ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาควรนำนโยบายที่กำหนดไว้แล้วนั้นไปสู่การปฏิบัติ โดยการพยายามยกระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการในทุกจุดสัมผัส (Service Touchpoint) ให้มีค่าอยู่ในระดับสูงทั้งหมด นอกจากนั้น ระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา มีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า โรงแรมภายในท่าอากาศยาน ธนาคาร สปา คลินิกดูแลสุขภาพ และโทรศัพท์สาธารณะ ตามลำดับ เป็น 5 ประเด็นที่มีระดับผลการปฏิบัติการการให้บริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด เนื่องด้วยปัจจุบันการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถายังไม่มีการให้บริการทั้ง 5 ประเด็น ดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารท่าอากาศยาน

นานาชาติอยู่ตะเภาพึงให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติการการให้บริการ ซึ่งมีส่วนก่อให้เกิดความประทับใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นสิ่งขับเคลื่อนสำคัญต่อการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจ โดยการบริการเป็นตัวแปรสำคัญอันดับแรกในการนำไปสู่ความประทับใจของลูกค้า (Yieh et al., 2007: 267-284; Lin et al., 2009: 829-846)

ในส่วนของการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ผลิตภัณฑ์การบริการ) พบว่า ผลการประเมินเปรียบเทียบความสำคัญของการบริการที่มีความแตกต่างจากผลการปฏิบัติการการให้บริการ ในด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ต่อไปนี้ ได้แก่

Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาพึงเพิ่มความสนใจ (Concentrate here) กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา แต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องให้ความสำคัญและปรับปรุงในประเด็นต่อไปนี้ ได้แก่ การบริการรถสาธารณะเพื่อเข้าสู่สนามบิน การบริการเช่ารถ โทรศัพท์สาธารณะ จุดบริการไฟฟ้าเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่คอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ รถเข็นกระเป๋าเดินทางและสัมภาระ ห้องน้ำ โถงสำหรับรอขึ้นเครื่องบิน จุดรับกระเป๋าและสัมภาระ จำนวนที่นั่งสาธารณะ สำนักงานสายการบิน ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ความหลากหลายของร้านค้า ภัตตาคารและร้านอาหาร จุดบริการเพื่อพักผ่อนหย่อนใจโรงแรมภายในท่าอากาศยาน คลินิกดูแลสุขภาพ ธนาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุมหรือการติดต่อสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ป้ายบอกทิศทาง จำนวนของทางวิ่งสำหรับการขึ้นและลงของเครื่องบิน และจำนวนของประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน (Gate)

Quadrant II เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการสูงทั้งคู่ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา และผู้บริการเห็นว่าผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพดี แสดงให้เห็นว่า ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติการให้บริการมีการจัดการที่ดีแล้วตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ ในประเด็นต่อไปนี้ ได้แก่ จุดประชาสัมพันธ์ข้อมูล จุดจำหน่ายบัตรโดยสาร จุดตรวจรับบัตรโดยสาร (check-in) เครื่องเช็คอินอัตโนมัติ (Kiosk) จุดตรวจค้น (Security Check) และจำนวนของพนักงานผู้ให้บริการ

Quadrant III ลำดับความสำคัญต่ำ (Low priority) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการต่ำทั้งคู่ หมายถึง ผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาเห็นว่าตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา นั้นไม่มีความสำคัญ และในขณะที่เดียวกันผลการปฏิบัติการการให้บริการก็ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการสามารถที่จะให้ความสำคัญกับประเด็นอื่นๆ ได้น้อยลง ได้แก่ สปา

Quadrant IV มีโอกาสล้มเลิก (Possible overkill) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความสำคัญต่ำแต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยผลการปฏิบัติการการให้บริการสูง หมายถึง ผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยาน

นานาชาติอยู่ต่อนั้นๆ ต่ำ แต่ในขณะที่เดียวกันก็รู้สึกว่าได้รับบริการที่ดีอยู่แล้ว ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ออกแบบบริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการโดยให้ความสำคัญกับคุณลักษณะในส่วนนี้ต่ำลงได้ ซึ่งในการประเมินตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ต่อนั้นไม่มีประเด็นที่ได้รับการประเมินจัดให้อยู่ในโซนนี้

สำหรับการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ) พบว่า ผลการประเมินเปรียบเทียบความสำคัญของการบริการที่มีความแตกต่างจากผลการปฏิบัติการการให้บริการ ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ต่อนั้นได้แก่

Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ต่อนั้นพึงพอใจ (Concentrate here) กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ต่อนั้น แต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องให้ความสำคัญและปรับปรุงในประเด็นต่อไปนี้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดจอดรถ ความหรรษาของสนามบิน ความกว้างขวางของพื้นที่ในการบริการภายในสนามบิน ความสะดวกสบายของที่นั่งในสนามบิน จอภาพแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และจอสำหรับฉายสื่อบันเทิง เช่น โทรทัศน์

Quadrant II เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ต่อนั้นทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการสูงทั้งคู่ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ต่อนั้น และผู้ใช้บริการเห็นว่าผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพดี แสดงให้เห็นว่า ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติการให้บริการมีการจัดการที่ดีแล้วตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ ในประเด็นต่อไปนี้ ได้แก่ พื้นที่รับส่งผู้โดยสารบริเวณถนนหน้าประตูทางเข้าหรือออกอาคารผู้โดยสาร ถนนที่เข้าสู่เขตสนามบิน ถนนภายในเขตสนามบิน ระยะทางในการเดินในสนามบิน ความหนาแน่นของคนภายในสนามบิน และระดับเสียงดังภายในสนามบิน

Quadrant III ลำดับความสำคัญต่ำ (Low priority) และ Quadrant IV มีโอกาสล้มเลิก (Possible overkill) การประเมินตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ต่อนั้นไม่มีประเด็นที่ได้รับการประเมินจัดให้อยู่ในโซนนี้

นอกจากนั้นการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ (ระบบส่งมอบบริการ) พบว่า ผลการประเมินเปรียบเทียบความสำคัญของการบริการที่มีความแตกต่างจากผลการปฏิบัติการการให้บริการ ในประเด็นระบบส่งมอบบริการในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ต่อนั้นได้แก่

Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ต่อนั้นพึงพอใจ (Concentrate here) การประเมินตัวแปรด้านระบบการส่งมอบบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอยู่ต่อนั้นไม่มีประเด็นที่ได้รับการประเมินจัดให้อยู่ในโซนนี้

Quadrant II เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการสูงทั้งคู่ กล่าวคือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อตัวแปรด้านระบบการส่งมอบบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา และผู้ให้บริการเห็นว่าผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพดี แสดงให้เห็นว่า ผู้มีหน้าที่หรือหน่วยงานที่ปฏิบัติการให้บริการมีการจัดการที่ดีแล้วตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ ในประเด็นต่อไปนี้ได้แก่ ระยะเวลาการรอรับบริการจุดตรวจค้น (Security Check) ภายใน 3 นาที พนักงานบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และนอบน้อม ความปลอดภัยในสนามบิน ความสะอาดในสนามบิน และความสะอาดภายในสนามบิน

Quadrant III ลำดับความสำคัญต่ำ (Low priority) และ Quadrant IV มีโอกาสล้มเลิก (Possible overkill) การประเมินตัวแปรด้านระบบการส่งมอบบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาไม่มีประเด็นที่ได้รับการประเมินจัดให้อยู่ในโซนนี้

จากผลการศึกษาข้างต้น แสดงให้เห็นผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ ในประเด็นผลิตภัณฑ์การบริการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ และระบบส่งมอบบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ผลคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการจะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดยมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภามีความเข้าใจความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการผ่านมุมมองของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการอย่างถ่องแท้ (Igy George: 2013: 9 – 15) จะเห็นได้ว่า ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการ อยู่ใน Quadrant I ซึ่งเป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาพึงเพ่งความสนใจ (Concentrate here) กล่าวคือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับตัวแปรนั้นๆ แต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ควรเพ่งความสนใจเป็นรายประเด็นที่อยู่ใน Quadrant I โดยการนำนโยบายการบริการที่กำหนดไว้ มาสู่การปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง สั า ห รื บ ประเด็นที่อยู่ใน Quadrant II ซึ่งเป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (Keep up the good work) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการสูงทั้งคู่ ผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาควรรักษาระดับการบริการในประเด็นที่จัดอยู่ใน Quadrant II นี้

ในส่วนของประเด็นที่อยู่ใน Quadrant III ลำดับความสำคัญต่ำ (Low priority) เป็นส่วนของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการต่ำทั้งคู่ หมายถึง ผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาเห็นว่าตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา นั้นไม่มีความสำคัญ และในขณะที่เดียวกันผลการปฏิบัติการการให้บริการก็ไม่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาพึงให้ความสำคัญกับประเด็นที่อยู่ใน Quadrant III นี้ด้วย ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาให้เกิดผลการปฏิบัติการการให้บริการสูงขึ้น เพื่อความเป็นเลิศในการบริการ

ผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาควรให้ความสำคัญกับ Quadrant IV มีโอกาสล้มเลิก (Possible overkill) ด้วยเช่นกัน โดยผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาให้ความสำคัญกับตัวแปรอื่นๆ ต่ำ แต่ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าได้รับการบริการที่ต่ออยู่แล้ว ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่มีประเด็นที่ได้รับการประเมินจัดให้อยู่ในโซนนี้ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาการบริการให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการบริการต่ออยู่แล้ว ทั้งๆ ที่เป็นประเด็นที่ไม่สำคัญ มีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นส่วนช่วยให้ทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาสามารถเก็บรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ (Reichheld and Sasser, 1990: 105) ส่งผลให้มีความสามารถในการแข่งขันมีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น (Jin-Woo et al., 2006: 363)

นอกเหนือจากการให้ความสำคัญกับผลระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติการการให้บริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาแล้ว ผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาควรประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับระดับของการบริการภายในทำอากาศยาน (Level of Service: LoS) ซึ่งเป็นแนวคิดที่สะท้อนการใช้พื้นที่ภายในทำอากาศยาน และเวลาในการบริการแต่ละจุดสัมผัสของการบริการภายในทำอากาศยาน (Space – Time Concept) ของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA, 2014: 1 – 12) และสภาสมาคมทำอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International: ACI, 2014: 1 – 34) มาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดระดับการบริการของทำอากาศยานควบคู่ไปด้วย เพื่อการก้าวสู่ความเป็นเลิศในการบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา

5.2.3 แนวทางการออกแบบบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาสู่ความเป็นเลิศควรเป็นอย่างไร

จากการศึกษาวิจัย สามารถนำผลการศึกษามากำหนดเป็นแนวทางการออกแบบบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาสู่ความเป็นเลิศ โดยกระบวนการการออกแบบบริการ สามารถแบ่งเป็นระยะที่สำคัญออกเป็น 3 ระยะ (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557: 40 – 152) ดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะการสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) โดยผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติ

อยู่ตะเภา หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบการบริการรวบรวม สังเกต วิเคราะห์ข้อมูล และระบุถึงปัญหาของระบบบริการที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ และทำความเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการ (Understand the challenge) ยกตัวอย่างเช่น ผลจากงานวิจัยนี้ทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา แต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ซึ่งจัดอยู่ใน Quadrant I เป็นโซนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาพึงเพ่งความสนใจ (Concentrate here) ในประเด็นต่อไปนี้ ได้แก่ การบริการรถสาธารณะเพื่อเข้าสู่สนามบิน การบริการเช่ารถ โทรศัพท์สาธารณะ จุดบริการไฟฟ้าเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่คอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ รถเข็นกระเป๋าเดินทางและสัมภาระ ห้องน้ำ โถงสำหรับรอขึ้นเครื่องบิน จุดรับกระเป๋าและสัมภาระ จำนวนที่นั่งสาธารณะ สำนักงานสายการบิน ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ความหลากหลายของร้านค้า ภัตตาคารและร้านอาหาร จุดบริการเพื่อพักผ่อนหย่อนใจโรงแรมภายในทำอากาศยาน คลินิกดูแลสุขภาพ ธนาคาร สิ่งอำนวยความสะดวก

ในการประชุมหรือการติดต่อสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ป้ายบอกทิศทาง จำนวนของทางวิ่งสำหรับการขึ้นและลงของเครื่องบิน และจำนวนของประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน (Gate)

ในขณะเดียวกัน ผู้ใช้บริการยังให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา แต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำเช่นกัน ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดจอดรถ ความหรูหราของสนามบิน ความกว้างขวางของพื้นที่ในการบริการภายในสนามบิน ความสะดวกสบายของที่นั่งในสนามบิน จอภาพแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และจอสำหรับฉายสื่อบันเทิง เช่น โทรทัศน์

นอกจากนั้น ผู้ใช้บริการยังได้แสดงความคิดเห็น และเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ใน 5 ประเด็นแรก ได้แก่ ท่าอากาศยานควรปรับปรุงห้องน้ำ เนื่องจากไม่สะอาด จำนวนไม่เพียงพอ และมีสภาพไม่พร้อมใช้งาน บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอและควรมีหลังคาบังแดด ท่าอากาศยานควรเพิ่มจำนวนร้านค้า ร้านอาหาร และร้านขายของสะดวกซื้อภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานควรมีบริการรถโดยสาร และรถสาธารณะราคาถูกบริเวณรอบท่าอากาศยาน เพื่อความสะดวกและเพิ่มช่องทางในการเข้าสู่ท่าอากาศยาน และท่าอากาศยานควรขยายพื้นที่อาคารผู้โดยสารให้มีขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว

เมื่อผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการทราบถึงปัญหาดังกล่าวแล้วจึงระบุผู้เกี่ยวข้องในการบริการทั้งหมด ในรูปของแผนที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการของท่าอากาศยาน (Stakeholder Map) เพื่อเป็นการพิจารณาผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดของงานบริการ เช่น ผู้โดยสาร พนักงานผู้ปฏิบัติงานให้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของท่าอากาศยานทั้งหมด ผู้รับผิดชอบหลักของโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เครื่องมือนี้จะช่วยให้เกิดการพิจารณาบริการอย่างเป็นระบบ และสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์และความต้องการที่หลากหลายของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดได้

จากนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมดข้างต้นต้องมาร่วมกันสร้าง “ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ” (Journey Map) ซึ่งเป็นการสร้างแผนผังประสบการณ์การใช้บริการทั้งก่อนการใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้บริการ โดยประยุกต์ใช้ศาสตร์ว่าด้วยการศึกษาลูกค้า (Guestology) เพื่อให้เห็นภาพว่าผู้ใช้มีปฏิสัมพันธ์และความรู้สึกอย่างไรกับแต่ละจุดสัมผัส (Touchpoint) เพื่อหาจุดที่เป็นสาเหตุของปัญหาและนำไปสู่โอกาสใหม่ๆ โดยเครื่องมือนี้จะช่วยให้การทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถา เข้าใจมุมมองของผู้โดยสารได้ชัดเจนมากขึ้น และยังทำให้เข้าใจความเชื่อมโยงของแต่ละขั้นตอนของการบริการอีกด้วย

ระยะที่ 2 ระยะการสร้างแนวคิดการบริการ (Creation) กระบวนการสร้างสรรค์งานบริการประกอบไปด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การค้นหาแนวคิด (Idea Development) กระบวนการค้นหาแนวคิดสำหรับงานบริการมีความสำคัญมากในกระบวนการคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากเป็นการพัฒนาความคิดอย่างเป็นขั้นเป็นตอน และเป็นการสร้างทางเลือกใหม่ๆ เพื่อหาแนวคิดที่เหมาะสมที่สุดในการออกแบบบริการก่อนที่จะปฏิบัติการให้บริการจริง ซึ่งการค้นหาแนวคิดงานบริการ ประกอบไปด้วย

1.1 การระดมแนวคิดที่หลากหลาย (Generating Ideas) หลังจากที่ผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการร่วมกันระบุถึงปัญหา และโอกาสแล้ว ก็จะเข้าสู่การสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ ที่สามารถแก้ไขปัญหานั้นที่ระบุไว้ตั้งแต่แรกได้ โดยจะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้โดยสารพฤติกรรมของผู้โดยสาร แรงจูงใจของพนักงานผู้ปฏิบัติงานบริการ รวมไปถึงความต้องการและความเป็นไปได้ขององค์กร ยึดแนวคิดการสร้างสรรค์ร่วมกัน (Co-Creation) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการออกแบบบริการ คือ การนำความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่ายมาใช้ปฏิบัติงานร่วมกันการปฏิบัติการออกแบบร่วมกัน (Co-Design Workshop) คือการร่วมงานกันของกลุ่มคนที่มีความหลากหลาย แต่เข้าใจในปัญหาและพร้อมที่จะแก้ไขร่วมกัน การทำงานในลักษณะนี้จะช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ และพร้อมใจกันค้นหาทางออกสู่บริการใหม่ๆ ระดมสมองผู้เชี่ยวชาญ (Expert Panel) โดยการใช้ความคิดเห็น ความรู้ และประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญหลายๆ ฝ่ายในการกลั่นกรองแนวคิดให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเช่น จากผลการศึกษาวิจัยนี้ทำให้ทราบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา แต่ผลการปฏิบัติการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ในประเด็นต่อไปนี้ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดจอดรถ ความหรรษาของสนามบิน ความกว้างขวางของพื้นที่ในการบริการภายในสนามบิน ความสะดวกสบายของที่นั่งในสนามบิน จอภาพแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และจอสำหรับฉายสื่อบันเทิง เช่น โทรทัศน์

ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการควรระดมแนวคิดที่หลากหลายเพื่อแก้ไขปัญหาว่า เพราะเหตุใดผู้โดยสารประเมินให้ผลการปฏิบัติการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถามีประสิทธิภาพต่ำ พฤติกรรมของผู้โดยสารเปลี่ยนไปจากอดีตหรือไม่ กลุ่มผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาเปลี่ยนไปหรือไม่ แนวโน้มของการบริการภายในท่าอากาศยานในอนาคตจะเป็นอย่างไร การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาจะมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นในประเด็นดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีข้อเสนอหรือแนวคิดอย่างไรในการพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการมีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาหรือไม่ อย่างไร

1.2 การจัดกลุ่มความคิด (Clustering & Developing Ideas) เมื่อได้แนวคิดที่หลากหลาย การจัดกลุ่มแนวคิดที่กระจุกกระจายเหล่านั้นให้เป็นหมวดหมู่จะช่วยให้ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เห็นแนวคิดหลักได้ชัดเจนขึ้น อาจก่อให้เกิดการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ ที่ไม่เคยคาดคิดมาก่อน หรือเกิดแนวคิดใหม่ๆ จากการรวบรวมหลายๆ แนวคิดเข้าด้วยกัน นอกจากนี้การจัดกลุ่มความคิดยังเป็นการพัฒนาแนวคิดโดยอัตโนมัติ เพื่อสร้างสรรค์งานบริการที่ดีที่สุดอีกด้วย

ยกตัวอย่างเช่น ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ อาจกำหนดกลุ่มแนวคิดหลักก่อน ได้แก่ กลุ่มความคิดที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การบริการ (Service Product or Service Package) กลุ่มความคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการ

(Service Setting or Service Environment or Servicescape) และกลุ่มความคิดเกี่ยวกับระบบการส่งมอบบริการ (Service Delivery System) จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลุ่มแนวคิดย่อยที่อยู่ภายในกลุ่มแนวคิดใหญ่

1.3 การเลือกแนวคิดที่เหมาะสม (Selecting the Idea) แนวคิดที่หลากหลายบางแนวคิดนั้น อาจเป็นแนวคิดที่ดีแต่ไม่สามารถปฏิบัติได้จริง หรือเป็นแนวคิดที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุด ดังนั้นการคัดเลือกแนวคิดที่ดีที่สุด จึงควรพิจารณาจากความเป็นไปได้ และความสามารถในการแก้ปัญหาได้ตรงจุดและรอบด้าน (Holistic) โดยคำนึงถึงบริบทของงานบริการเป็นหลัก เมื่อได้แนวคิดงานบริการที่เหมาะสมกับบริบทของการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาแล้วจึงทำการทดลองปฏิบัติการบริการจริง (Service Enactments) จากแนวคิดนั้น ซึ่งการนำรูปแบบบริการหนึ่งๆ มาทดลองปฏิบัติงานจริง โดยผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการช่วยกันสังเกตการณ์ และนำเสนอความคิดเห็นกลับมา เพื่อที่จะได้ปรับปรุงรูปแบบบริการนั้นๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น เช่น ผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการของทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาว่า การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาควรบริการรถสาธารณะราคาถูกรอบทำอากาศยาน เพื่อความสะดวกและเพิ่มช่องทางในการเข้าสู่ทำอากาศยาน ผู้บริหารการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการควรเลือกแนวคิดที่เหมาะสมในการพัฒนาการบริการในประเด็นดังกล่าว แล้วทำการทดลองการบริการรถสาธารณะราคาถูกรอบทำอากาศยาน โดยทำการสังเกตการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและนำมาพัฒนากระบวนการบริการเพื่อเตรียมใช้ให้บริการผู้โดยสารจริง ซึ่งการสรุปแนวคิดหลัก (Conceptualization) “แนวคิด” (Concept) ที่ดีจะต้องสร้าง “คุณค่า” (Value) ให้เกิดขึ้นกับงานบริการ รวมไปถึง “ประสบการณ์” และ “ความผูกพัน” ที่จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องระหว่างผู้ให้บริการกับผู้บริการอีกด้วย

ระยะที่ 3 การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (Reflection & Implementation) เมื่อการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา ได้แนวคิดที่พัฒนาจากขั้นตอนการสร้างแนวคิดงานบริการ (Creation) มาแล้วนั้น ขั้นตอนสุดท้ายคือการนำแนวคิดดังกล่าวมาทดสอบเพื่อศึกษาว่าแต่ละแนวคิดมีประสิทธิภาพหรือไม่ และทดสอบซ้ำไปมาจนได้แนวคิดที่เหมาะสมที่สุดกับปัญหาที่ระบุไว้ตั้งแต่ต้น จากนั้นจึงนำแนวคิดนั้นไปใช้ในการปฏิบัติการให้บริการจริง

การทดสอบด้วยแบบจำลอง หรือสถานการณ์จำลอง (Prototyping) การสร้างแบบจำลองหรือสถานการณ์จำลองเพื่อทดสอบแนวคิดนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งของการพัฒนาบริการ เนื่องจากจะช่วยให้การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาประเมินโอกาส และความเป็นไปได้ของระบบการบริการที่คิดขึ้นมาได้จากการระดมสมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ หรือหากยังมีข้อบกพร่องจะได้นำไปพัฒนาก่อนนำไปใช้จริง ซึ่งการสร้างแบบจำลอง หรือสถานการณ์จำลองประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. การสร้างแบบทดสอบ (Design the test) ก่อนที่การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาจะนำแนวคิดหนึ่งๆ ไปปฏิบัติจริง จะต้องออกแบบทดสอบแนวคิด ณ จุดสัมผัส (Prototype Approach & Touchpoints) และออกแบบคำถาม (Prototype Questions) ที่จะใช้ในสถานการณ์จำลองก่อน การทดสอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสถานการณ์ จะเป็นการวิเคราะห์ว่ากลุ่มผู้บริการ

กลุ่มพนักงาน และ/หรือกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดงานบริการนั้น มีปฏิสัมพันธ์อย่างไรบ้างกับแนวคิดดังกล่าว ยกตัวอย่างเช่น การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาก็จะนำแนวคิดที่ได้รวบรวมมาจากการระดมสมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ แล้วว่าต้องการพัฒนาการบริการรถสาธารณะราคาถูกรอบทำอากาศยาน เพื่อความสะดวกและเพิ่มช่องทางในการเข้าสู่ทำอากาศยาน การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาก็ต้องสร้างแบบสอบถามขึ้นมาเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากผู้โดยสาร กลุ่มพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ กลุ่มผู้ซ้รถสาธารณะ ว่ามีความคิดเชิงบวก หรือ เชิงลบต่อแนวคิดการพัฒนาการบริการดังกล่าว

2. การทดสอบระบบปฏิสัมพันธ์ (Test the interaction) เมื่อการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาก็ได้แบบจำลอง (Prototype) พร้อมคำถาม (Prototype Question) ที่จะใช้ในการทดสอบแนวคิดแล้ว ขั้นตอนมาคือการลงมือทดสอบจริง ณ สถานที่ที่จัดเตรียมไว้ โดยสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งนอกเหนือจากคำตอบที่จะได้รับคือ การสังเกตปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น ณ จุดสัมผัสการบริการ ข้อมูลส่วนนี้สามารถนำมาใช้ประกอบในการวิเคราะห์และประเมินผลได้ด้วย

3. การประเมินผลการทดสอบ (Evaluate the test) การเปลี่ยนแปลงแนวคิดใดๆ ในระบบบริการนั้น หากไม่สามารถสร้าง “คุณค่า” ให้เกิดขึ้นกับผู้โดยสาร การทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภา หรือกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานบริการได้ ต้องถือว่าแนวคิดนั้นไม่สมควรนำมาใช้งานจริง เมื่อการทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาก็ได้วิเคราะห์และประเมินผลแล้ว ขั้นตอนต่อมาคือ การนำผลวิเคราะห์นั้นมาปรับปรุงแนวคิดงานบริการเป็นครั้งสุดท้าย โดยการทำงานในส่วนนี้จะเรียกว่า “Post Prototype” ซึ่งจะต้องคำนึงถึง 3 ประเด็นหลักได้แก่

- 3.1 ผู้ทดสอบได้เรียนรู้อะไรจากการทดสอบนี้
- 3.2 แบบจำลองนี้สนับสนุนแนวคิดที่ตั้งไว้อย่างไร
- 3.3 แบบจำลองนี้ช่วยอธิบายแนวคิดและนำไปสู่บทสรุปใด

จากขั้นตอนและกระบวนการการออกแบบบริการข้างต้นจะช่วยให้ทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภามีเพิ่มขีดความสามารถในการบริการ ซึ่งการออกแบบบริการถือเป็นกลยุทธ์สำคัญสำหรับทำอากาศยาน ผ่านการบูรณาการศาสตร์ด้านการบริการเข้ากับการพัฒนาองค์กรโดยคำนึงถึงทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารทำอากาศยาน พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ผู้โดยสาร รวมไปถึงบุคคลหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่ทำงานเชื่อมโยงกับทำอากาศยาน เพื่อใช้วิธีคิดและวิธีปฏิบัติของกระบวนการออกแบบมาช่วยพัฒนารูปแบบงานบริการ ซึ่งสามารถสร้างประโยชน์ได้สูงสุด ใช้งานได้สะดวกที่สุด และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ส่งผลให้ทำอากาศยานได้รับผลตอบแทนคืนสูงที่สุดได้ ซึ่งการออกแบบบริการมิได้เป็นเพียงการออกแบบสำหรับงานบริการเท่านั้น หากแต่ครอบคลุมไปถึงการพัฒนาปรับปรุงและสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการเพื่อผลิตภัณฑการบริการและประสบการณ์แก่ผู้ใช้บริการอีกด้วย (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557: 6-14) และตอบสนองนโยบายการพัฒนาการคมนาคมขนส่งทางอากาศที่กำหนดให้มีการพัฒนาทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภาไว้ในแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของไทย พ.ศ. 2558 – 2565 เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่เน้นการเพิ่มโครงข่ายคมนาคมในภูมิภาคอาเซียน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ อีกทั้งเป็นแนวทางที่จะทำให้ทำอากาศยานนานาชาติอยู่ตะเภามีการบริการที่มีความเป็นเลิศอีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1). จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์การบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา แต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ในประเด็นต่อไปนี้ ได้แก่ การบริการรถสาธารณะเพื่อเข้าสู่สนามบิน การบริการเช่ารถ โทรศัพท์สาธารณะ จุดบริการไฟฟ้าเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่คอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ รถเข็นกระเป๋าเดินทางและสัมภาระ ห้องน้ำ โถงสำหรับรอขึ้นเครื่องบิน จุดรับกระเป๋าและสัมภาระ จำนวนที่นั่งสาธารณะ สำนักงานสายการบิน ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ความหลากหลายของร้านค้าภัตตาคารและร้านอาหาร จุดบริการเพื่อพักผ่อนหย่อนใจโรงแรมภายในท่าอากาศยาน คลินิกดูแลสุขภาพ ธนาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุมหรือการติดต่อสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ป้ายบอกทิศทาง จำนวนของทางวิ่งสำหรับการขึ้นและลงของเครื่องบิน และจำนวนของประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน (Gate) สำหรับด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ประเด็นที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ผลการปฏิบัติการการให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดจอดรถ ความหยาบของสนามบิน ความกว้างขวางของพื้นที่ในการบริการภายในสนามบิน ความสะดวกสบายของที่นั่งในสนามบิน จอภาพแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และจอสำหรับฉายสื่อบันเทิง เช่น โทรทัศน์ตั้งนั้น ผู้บริหารการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาพึงพึงความสนใจ (Concentrate here) พัฒนาผลิตภัณฑ์การบริการในประเด็นต่างๆ ดังกล่าวอย่างเร่งด่วน ในส่วนของด้านระบบการส่งมอบบริการนั้นคืออยู่แล้ว ผู้บริหารการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาพึงรักษาระดับการส่งมอบบริการนี้ไว้ และพัฒนาต่อไปเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจในอนาคต

2). การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสามารถนำผลวิจัยนี้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการกิจการของการท่าอากาศยานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของงานด้านการบริการของท่าอากาศยาน เพื่อความก้าวหน้าทางการดำเนินธุรกิจของการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา และผลประโยชน์ของประเทศชาติ

3). เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้ทำการวิจัยในขณะที่การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาอยู่ในช่วงการพัฒนาในส่วนของบริการกิจการพลเรือน ดังนั้น ผลิตภัณฑ์การบริการสภาพแวดล้อมในการบริการ และระบบการส่งมอบบริการของท่าอากาศยานอาจยังไม่สมบูรณ์มากนัก ผู้บริหารการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสามารถนำแบบสอบถามจากการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้หลังจากการเปิดบริการกิจการพลเรือนแบบเต็มรูปแบบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาสู่ความเป็นเลิศต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษารายครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารต่างชาติที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ซึ่งจะช่วยให้การท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถาได้ข้อมูลที่หลากหลายจากมุมมองการรับรู้การบริการที่มีความหลากหลายภายใต้ความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ และวัฒนธรรม