



มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
EASTERN ASIA UNIVERSITY

การประชุมวิชาการเพื่อนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ

“นวัตกรรม วิทยาศาสตร์สุขภาพ และคุณภาพการศึกษาเชิงดิจิทัล กับการพัฒนาอย่างยั่งยืน”

Green ASIA and Sustainability Forum:

Innovation, Health Sciences and Digital Education Quality for Sustainable and Inclusive Development

วันที่ 18 มิถุนายน 2564



ความร่วมมือทางวิชาการระหว่าง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

- สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (วว.)
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
- กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข

สารบัญ

	หน้า
สารจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย	(1)
สารจากอธิการบดี ดร.โชติรส ขวัญชัย อธิการบดีมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย	(3)
ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลับกรองบทความ	(5)
สารบัญ	(6)
บทความจากองค์ปาฐกและวิทยากร	(12)
การใช้นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ทางด้านการแพทย์ และการศึกษาดิจิตอล	(12)-(18)
เพื่อการพัฒนาและความยั่งยืนของสังคม	
ศาสตราจารย์ นายแพทย์เกษม วัฒนชัย องคมนตรี	
สมุนไพรรักกับการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน Herbs and sustainable economic development	(19)-(36)
พญ.อัมพร เบญจพลพิทักษ์	
1. กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ	
การพัฒนาระบบการบริหารจัดการประสบการณ์ของลูกค้าผ่านโมบายแอปพลิเคชันเคลมประกันภัยรถยนต์ด้วยตนเอง	1-13
กิตตินันท์ อนุพันธ์ และ เกียรติชัย เวชฎาพันธ์	
ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับคุณค่าแบรนด์ของเครื่องสำอางค์	14-32
ปรีเยดา วิสุทธิแพทย์ และ เยวภา ปฐมศิริกุล	
ปัจจัยการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าสำนักงานบัญชี	
ภัทรวรรณ ตานนท์ และ เยวภา ปฐมศิริกุล	33-46
ปัจจัยการตลาดมีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม	
รัฐโรจน์ ภูริหิรัญพิพัฒน์, เร็ม ไสแจ่ม และ รัฐพล สันสน	47-64
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของผู้หญิงวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร	
วรพร จันทรวงทอง และ เศรษฐวิสุต์ พรหมสิทธิ์	65-76
ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานแม่ฮ่องสอน	
วิษณุพร สอนตะคุ และ สุธิต ห่วงสุวรรณ	77-89
คุณลักษณะของลูกค้า พฤติกรรมการซื้อ การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ การบริหารลูกค้า	90-101

สัมพันธ และการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์สำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย
ศรประภา ศรีวิโรจน์ และ เยวภา ปฐมศิริกุล²

	หน้า
1. กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ (ต่อ)	
การจัดลำดับความสำคัญของเทคโนโลยีการให้บริการตนเองของโครงการ Fast Travel โดยใช้ กระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา ระยอง-พัทยา สุรเดช อาจสิงห์ และ นิศากร สมสุข	102-116
การคัดเลือกโครงการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย โดยใช้กระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ สุริยะ สามิบัติ และ สุจิต ห่วงสุวรรณ	117-126
ผลกระทบจากการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ที่มีต่อผู้ประกอบการขนาด กลางและขนาดเล็ก ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสงสุข พิทยานุกุล, นาวัน มีนะกรรณ, ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย, ชิญาภา ชัยกุลเทวินทร, มะลิวรรณ กิจวาท และพัฒนา พรหมณี	127-137
การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศของท่าอากาศยาน นานาชาติสุวรรณภูมิโดยใช้หลักการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ อริสา นิรามัย และ นิศากร สมสุข	138-151
2. กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	
การศึกษาอิทธิพลของคัมภีร์ใจอี่ที่มีต่อทฤษฎีหยิน-หยางในตำราบ่อกำเนิดการแพทย์ของ สื่อโซ่วถัง จักรพงษ์ ชดช้อย	152-160
แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงดาราศาสตร์ในประเทศไทย นภาพร ทองโตและลัดดากร เนียมประพันธ์	161-171
การจัดการความรู้: ปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กร ประภัสสร ทองยินดี และอรทัย ทวยนาค	172-181
ปัจจัยที่ส่งผลต่อชนบทไทย สู่อารต่องเที่ยว	182-191

ลัดดาวรรณ ทองใบ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
ประจำปีงบประมาณ 2562

วิจิตร วิชัยสาร, พรภักดิ์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และประภัสสร ทองยีนดี

192-202

หน้า

2. กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ต่อ)

จังหวัดขอนแก่นเป็นเมืองการท่องเที่ยวดนตรี
อัตตนาถ ยกขุน

203-212

3. กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี

การพัฒนาตู้อบฆ่าเชื้อด้วยรังสียูวีซี

ปฏิภาณ เกิดลาภ อีรพงศ์ บริรักษ์ มณีรัตน์ ภาครูป และ ขวัญใจ ตีอินทอง

213-221

การใช้ระยะเวลาที่สั้นในการล้างขุยมะพร้าวเพื่อให้เหมาะสมกับการนำไปทำเป็นวัสดุเพาะกล้า
พิมพ์ชนก บุญวัฒน์ ชุตติกาญจน์ ่องอาจโอฬาร¹ พงศ์ธร ฐปะเทมีย์ และ
ชิตพงศ์ ประดิษฐ์สุวรรณ

222-235

การพัฒนาระบบวัดและประเมินผลการเรียนรู้ออนไลน์: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
อารียา ศรีประเสริฐ, สายสุนีย์ เจริญสุข และสรวิศ บุญมี

236-250

4. กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

การทบทวนผลของกระชายขาวต่อการต้านเชื้อโควิดและความปลอดภัย
ทิพวัลย์ สุวรรณรักษ์

251-256

ความสามารถในการปรับตัวภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของนักศึกษา
พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี
ธิดารัตน์ เพิ่มภัทรพงศ์

257-266

ความสัมพันธ์ระหว่างการตรวจพบยาในกลุ่ม Selective serotonin reuptake inhibitors ร่วมกับ
ยา/สารอื่น ที่เกิดอันตรกิริยาต่อกัน กับพฤติการณ์การตายในผู้ป่วยจิตที่สถาบันนิติเวชวิทยา
โรงพยาบาลตำรวจ

267-275

ธีรินทร์สินไชย ณัฏฐา บุญณอม ณัฏฐ์นรีโพธิอาศน์ และสมทรง ลาวัญย์
ประเสริฐ

บทบาทที่ทำหาย; นักศึกษาพยาบาลกับการช่วยเหลือเพื่อป้องกันปัญหาสุขภาพของวัยรุ่นจากวัน บุหรื	276-288
นันทน์ภัส อัมฤทธา	

หน้า

4. กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (ต่อ)

การพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุระยะยาวแบบมีส่วนร่วมของเครือข่ายประชาสังคม ตำบลคลองไผ่เถื่อนอำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว	289-298
มาโนช ชาญคลองา	
ผลของการอบแห้งรำข้าวหอมปทุมต่อปริมาณน้ำมันรำข้าวบีบเย็นและแกมมาโอไรซานอล	299-310
วิโรจน์ มิรุ่งเรือง	
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุโรคความดันโลหิตสูง ตำบลบ่อ ตาโล่ อำเภอน้ำน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	311-323
ศรีสุรางค์ เอี่ยมสะอาด และอภิชัย คุณิพงษ์	
สภาวะสุขาภิบาลอาหารของร้านอาหารและแผงลอยจำหน่ายอาหาร เขตสุขภาพที่ 7	324-332
สุวัฒน์ ศิริแก่นทราย	

5. กลุ่มวิชาศึกษาศาสตร์

กลยุทธ์การระดมทรัพยากรเพื่อการพัฒนาสู่ความสำเร็จในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2	333-346
กรทอง อดทน และ สุรัชย์ สิกขาบัณฑิต	
การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โรงเรียนขนาดเล็ก ในโครงการตาม พระราชดำริ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1	347-357
จามจุรี นิภานันท์ และ กล้าศักดิ์ จิตต์สงวน	
ทักษะการพัฒนากิจกรรมลูกเสือ ตามแนวทางสำนักงานลูกเสือแห่งชาติของผู้บริหารสถานศึกษา ในกลุ่มเครือข่ายส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษากลุ่มที่ 3 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1	358-369
ปาณัท ดำนิล และ กล้าศักดิ์ จิตต์สงวน	

แนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1	370-379
พรไพรินทร์ งามขसार และ เกสณี ชิวปรีชา	

หน้า

5. กลุ่มวิทยาศาสตร์ (ต่อ)

การบริหารโรงเรียนตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1	380-391
ภัทราภรณ์ แก้วสอนและ กิจพิณฐ์ อุสาโห	
แนวทางการพัฒนาการบริหารโรงเรียนมาตรฐานสากลตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งส านักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดสระบุรี	392-401
ลักษมน เทียมลม และ กล้าศักดิ์ จิตต์สงวน	
ความพึงพอใจของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ต่อการบริหารงานตาม โครงสร้างการบริหารโรงเรียนแก่งคอย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาเขต 4	402-414
วิฑูร สอนสระคู และ กล้าศักดิ์ จิตต์สงวน	
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา 2	415-422
วิลาวัลย์ เพ็งนอก และ เกสณี ชิวปรีชา	
การบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลสากลของโรงเรียนในสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1	423-434
สกุลรัตน์ กันจู และ เกสณี ชิวปรีชา	
การบริหารงบประมาณของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักท้อนอำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	435-442
สมฤทัย วงศ์แก้ว และ เกสณี ชิวปรีชา	
แนวทางการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือให้นักเรียนให้รู้เท่าทันโลกไซเบอร์ของนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2	443-456
สัญญา ทวีสิน และ สุรัชย์ สิกขาบัณฑิต	
พฤติกรรมการบริหารวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ในกลุ่มเครือข่ายส่งเสริมประสิทธิภาพการ จัดการ กลุ่ม 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต 1	457-470
สุทัตตา พงศ์พรทรัพย์ และ กล้าศักดิ์ จิตต์สงวน	

การพัฒนาครูเพื่อสร้างชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) ของโรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา 2	471-483
---	---------

สุพัตรา จิตรตรง และ เกสณี ชิวปรีชา

หน้า

5. กลุ่มวิทยาศาสตร์ (ต่อ)

กลยุทธ์การบริหารแบบสมดุลโรงเรียนขนาดกลาง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต 1	484-498
---	---------

เสาวรส สังขศิริเวชธาดา และ กิจพิณัฐ อูสาโห

การศึกษาวิจัยกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อัธยาศัยอำเภอวิหารแดง	499-510
--	---------

อรพรรณ ยืนยง และ เกสณี ชิวปรีชา

ทักษะการบริหารเพื่อพัฒนานักเรียนในศตวรรษที่ 21 ตามการรับรู้ของครู ในสังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1	511-524
--	---------

อริสมันต์ คงแสงและ สุรัชย์ สิกขาบัณฑิต

กลยุทธ์การบริหารโรงเรียนขนาดเล็กสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1	525-535
--	---------

เอกภาพ บัวสำลี

การคัดเลือกโครงการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย โดยใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์

A SELECTION OF PROJECTS FOR ENHANCING SECURITY SATISFACTION USING ANALYTIC HIERARCHY PROCESS METHOD

สุริยะ สามิบัติ* และสุริต ห่วงสุวรรณ

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการบิน คณะการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*ผู้ประสานงานหลัก อีเมล:suriya.sb@eau.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สร้างแบบจำลองโครงสร้างการตัดสินใจในรูปแบบของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP Model) เพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย (2) คัดเลือกโครงการที่เหมาะสมแก่การดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ บุคลากรสังกัดท่าอากาศยานอุบลราชธานี จำนวนรวม 6 คน สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเปรียบเทียบเชิงคู่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่า (1) โครงสร้างการตัดสินใจในรูปแบบของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP Model) เพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย มี 3 ระดับ ประกอบด้วยเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดลำดับความสำคัญ 6 เกณฑ์ คือเกณฑ์ด้านความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของกรมท่าอากาศยาน เกณฑ์ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เกณฑ์ด้านความร่วมมือในองค์กร เกณฑ์ด้านงบประมาณ เกณฑ์ด้านความเสี่ยงของโครงการ และเกณฑ์ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ (2) โครงการที่เหมาะสมแก่การดำเนินงาน ได้แก่ โครงการอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัย โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญอยู่ที่ 0.26

คำสำคัญ: โครงการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ, ความปลอดภัย, การจัดลำดับความสำคัญ, กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์

Abstract

This study is a quantitative research. The aims of this research describe the final selection of suitable projects for the operation. The sample was 6 executives, which are Director of Ubon Ratchathani International Airport, Head of the Aeronautical and Facilitation Group, Head of the General Administration Division, Head of Engineering and Maintenance Group, Head of the security division, and head of the security group. Particularly, all samples were randomly selected by purposive sampling method. The research instrument was the comparison between two questionnaires. Additionally, Analytic Hierarchy Process Method was utilized for analysis.

The results of the study indicated that there were six criteria used in the prioritization; the criteria for compliance with the Department of Airports' development strategy, the effective management criteria, the organization cooperation criteria, the budget criteria, the project risk criteria, and benefit criteria will be received, respectively. Moreover, the experimented model of this study had 3 levels. It informed that enhancing the safety satisfaction should be implemented first.

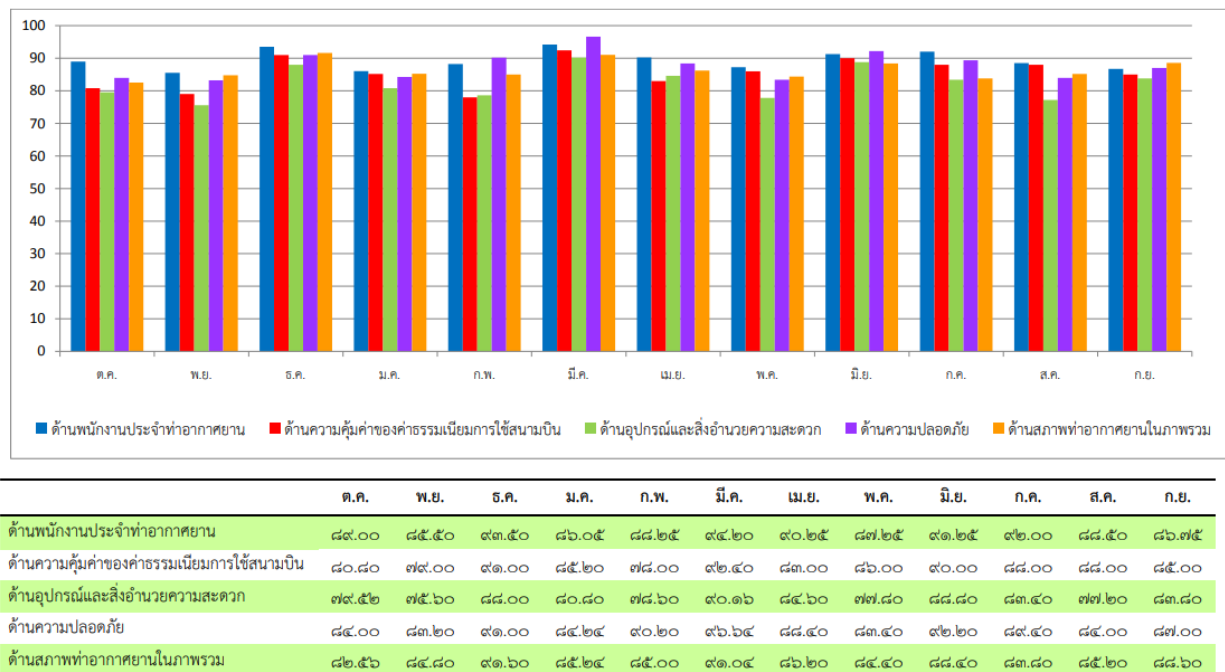
Keywords: Projects to increase satisfaction, Safety, Prioritization, Analysis hierarchy process

1. บทนำ

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อธุรกิจการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่าอากาศยาน เนื่องจากท่าอากาศยานเป็นสถานที่ใช้ในการรองรับผู้โดยสารที่เดินทางเข้า-ออก และทุกคนที่มีส่วนในท่าอากาศยาน ดังนั้นท่าอากาศยานจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกส่วนที่เกี่ยวข้องเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

กรมท่าอากาศยาน (กรมท่าอากาศยาน 2560, หน้า 74) จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ท่าอากาศยาน ภายใต้การดูแลของกรมท่าอากาศยานทั้งสิ้น 29 แห่ง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติความพึงพอใจในระหว่างเดือนตุลาคม 2559 ถึง เดือนกันยายน 2560 ดังภาพ 1

แผนภูมิแท่งแสดงผลร้อยละความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (ค.ค. ๒๕๕๙ - ก.ย. ๒๕๖๐)



ภาพที่ 1 แผนภูมิแท่งแสดงผลร้อยละความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ 2560

หมายเหตุ. แผนภูมิแท่งแสดงผลร้อยละความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานอุบลราชธานี ประจำปี

งบประมาณ 2560, โดยกรมท่าอากาศยาน, 2560, ค้นหาเมื่อ 13 เมษายน 2564, จาก

<https://www.airports.go.th/th/index.php>

ซึ่งผลประเมินความพึงพอใจผู้โดยสารของท่าอากาศยานอุบลราชธานี พบว่าท่าอากาศยานอุบลราชธานีมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดย่อยพบว่าประเด็นด้านความปลอดภัยยังมีระดับคะแนนที่ไม่คงที่จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาเรื่องความปลอดภัยให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้โดยสารเพิ่มขึ้นโดยการจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาท่าอากาศยาน ซึ่งการคัดเลือกโครงการเป็นกระบวนการที่สำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการ และเนื่องจากแต่ละโครงการที่ใช้ในการพัฒนาท่าอากาศยานมีรูปแบบและลักษณะที่แตกต่างกัน หากคัดเลือกโครงการไม่เหมาะสมจะทำให้โครงการที่นำมาใช้เกิดประสิทธิภาพน้อย จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาการคัดเลือกโครงการที่เหมาะสม เพื่อให้การปรับปรุงการบริการเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ปัจจุบันจะมีการศึกษาเกณฑ์ในการคัดเลือกโครงการ แต่ยังไม่มีการศึกษาถึงความสำคัญของแต่ละเกณฑ์ซึ่งจะทำให้ผู้ดำเนินงานไม่ทราบว่าเกณฑ์ใดที่มีความสำคัญมาก ส่งผลให้ผู้ดำเนินงานนั้นคัดเลือกโครงการที่ไม่ได้มีเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการดำเนินงาน งานวิจัยนี้จึงศึกษาความสำคัญของเกณฑ์การคัดเลือกโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัยและคัดเลือกโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย โดยการประยุกต์ใช้ AHP ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความสำคัญของแต่ละเกณฑ์อย่างแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับอย่างมาก โดยจะใช้ AHP มาใช้ในการวิเคราะห์หาน้ำหนักความสำคัญของเกณฑ์การคัดเลือกโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ที่มีความสำคัญที่จะนำไปใช้ในการคัดเลือกโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ในงานวิจัยนี้ได้ใช้ทำอากาศยานอบลราซธานีเป็นกรณีศึกษา

ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางให้ทำอากาศยานอบลราซธานีสามารถเลือกโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัยได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย โดยได้นำกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ มาประยุกต์ใช้ในทำอากาศยานอบลราซธานี เพื่อวิเคราะห์การจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัยที่ควรได้รับการพัฒนาหรือนำมาใช้ตามลำดับความสำคัญ โดยพิจารณาจากหลายเกณฑ์ นอกจากนี้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์จะช่วยให้การพิจารณาเปรียบเทียบโครงการทางเลือกทั้งห้าโครงการได้อย่างมีระบบระเบียบ และมีเหตุผล ซึ่งจะนำมาซึ่งผลการตัดสินใจที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ การตัดสินใจในการเลือกโครงการที่จะนำมาพัฒนาที่เหมาะสมจะเกิดประโยชน์แก่ทำอากาศยานอบลราซธานีเป็นอย่างมาก

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างแบบจำลองโครงสร้างการตัดสินใจในรูปแบบของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP Model) เพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย
2. เพื่อคัดเลือกโครงการที่เหมาะสมแก่การดำเนินงาน

3. แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550, หน้า 28) ในฐานะผู้ให้บริการความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เราจะต้องคำนึงถึงและมีความสำคัญที่สำคัญจะต้องคาดคิดในฐานะผู้รับบริการด้วยเพื่อที่จะทำให้เกิดการส่งเสริมความพึงพอใจในการให้บริการนั้นดีขึ้นโดยสามารถทำได้ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องตรวจสอบความคาดหวังหรือแบบประเมินความพึงพอใจอยู่เสมอโดยใช้แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจหรือการสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง
2. ขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรจะต้องกำหนดให้ชัดเจน
3. การกำหนดยุทธศาสตร์การให้บริการที่มีประสิทธิภาพที่ดีนั้นจะต้องมีการกำหนดฐานะหรือประเมินความเป็นจริงในด้านของการแข่งขันการบริการรวมไปถึงการกำหนดผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมายจะต้องมีการศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของธุรกิจของตัวเอง
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการทุกคนจะต้องมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี
5. การพัฒนาคุณภาพการบริการ และความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีความเอาใจใส่ทุ่มเทในการทำงานต่าง ๆ ในด้านของการบริการโดยจะต้องมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพการให้บริการของธุรกิจตัวเองให้ดียิ่งขึ้น

ความปลอดภัยของสนามบิน

กรมท่าอากาศยาน (2556, หน้า 40) ได้อธิบายถึงความปลอดภัยว่าความปลอดภัยของสนามบินเป็นภารกิจสำคัญของท่าอากาศยาน เนื่องจากความปลอดภัยของสนามบินส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานโดยตรง ดังนั้นเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการกรรมการบินและการดำเนินการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมท่าอากาศยานจะบรรลุเป้าหมายด้านความปลอดภัยสูงสุด ตามเจตนารมณ์ของรัฐบาล กฎหมายและมาตรฐานสากล พร้อมทั้งสร้างความมั่นใจและยอมรับจากผู้รับบริการและประชาชน ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้เสีย กรมท่าอากาศยานในฐานะหน่วยงานของรัฐและเป็นผู้ดำเนินงานสนามบินสาธารณะ จึงมีแนวทางการพัฒนา ดังต่อไปนี้

(1) พัฒนา (developing) ดำเนินการ (Implementing) หรือคงไว้ (Maintaining) ซึ่งมาตรฐานด้านความปลอดภัย และจะปรับปรุงระดับความปลอดภัยให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ภายใต้กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย

(2) การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยถือเป็นความรับผิดชอบหลักของผู้บริหารทุกระดับและบุคลากรของกรมท่าอากาศยานทุกคน

(3) สนับสนุนการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย โดยการจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณที่เพียงพอและเหมาะสมกับองค์กรตลอดเวลา เพื่อก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัย ส่งเสริมการรายงานและการสื่อสารด้านความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ ให้มีความสำคัญในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยเช่นเดียวกับระบบการบริหารจัดการอื่น ๆ ของกรมท่าอากาศยาน

(4) ส่งเสริมให้ผู้บริหารทุกระดับ และบุคลากรของกรมท่าอากาศยานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระดับความปลอดภัยและระบบการจัดการด้านนิรภัยของกรมท่าอากาศยาน

(5) จัดให้มีข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยและการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมเพื่อให้บุคลากรของกรมท่าอากาศยานมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะ (skill) ในด้านความปลอดภัยอย่างเหมาะสมและเพียงพอในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างมีประสิทธิภาพ

(6) ส่งเสริมให้บุคลากรทำการรายงานหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยอย่างอิสระและปราศจากการลงโทษหากเหตุการณ์

(7) จัดให้มีการระบุภาวะอันตราย และการจัดการความเสี่ยงจากภาวะอันตราย การประเมินรวมทั้งระบบรายงานเพื่อลดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้นและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตัวชี้วัดและเป้าหมายสมรรถนะความปลอดภัย (Safety Performance Targets)และนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

(8) จัดให้มีกระบวนการติดตาม การประเมินผลด้านความปลอดภัย การทบทวน และการปรับปรุงระดับความปลอดภัยสนามบิน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายความปลอดภัย

(9) จัดให้มีระบบและการจัดการร่วมกันของหน่วยงานภายนอกเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานกรมท่าอากาศยานให้เป็นไปตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยของกรมท่าอากาศยาน

การตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์ (Multiple Criteria Decision Making)

การตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์ (Multiple Criteria Decision Making, MCDM) หมายถึง การตัดสินใจที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่มีความขัดแย้งกันในการคัดเลือกหลาย ๆ ทางเลือก ผู้ตัดสินใจจำเป็นต้องเลือกทางเลือก ที่มีจำนวนจำกัดโดยใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจตั้งแต่สองหรือมากกว่า ตัวอย่างของการตัดสินใจ เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะการประเมินเศรษฐกิจระหว่างประเทศและตัดสินใจทางธุรกิจ (Zeleny, 2012, p 103)

คุณลักษณะของการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์

1. ใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจตั้งแต่สองหรือมากกว่า

2. การตัดสินใจที่มีความยุ่งยากซับซ้อน
3. การตัดสินใจที่ต้องมีการเปรียบเทียบลำดับความสำคัญ

กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์

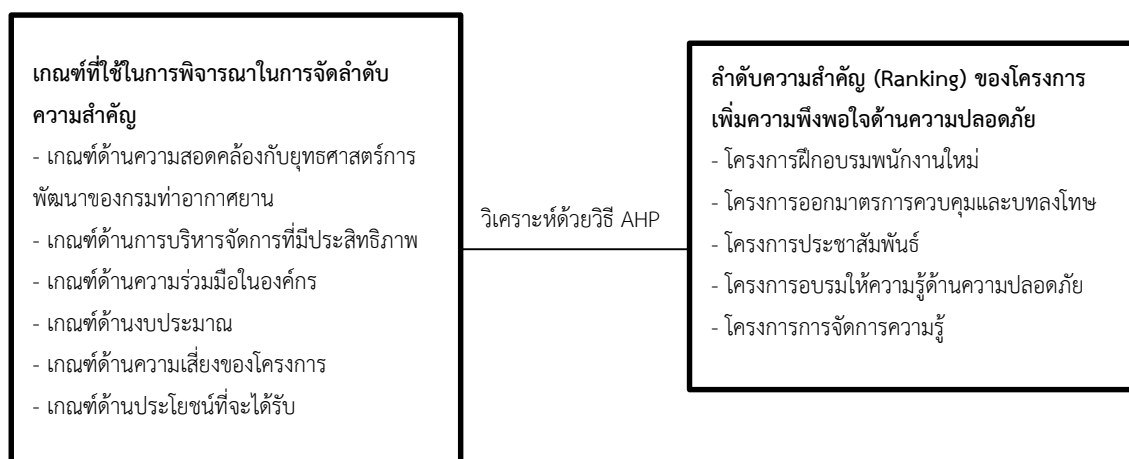
กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ เป็นกระบวนการที่ใช้ในการ “วัดค่าระดับ” ของการ ตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้ผลการตัดสินใจที่ถูกต้องตรงกับเป้าหมาย ของการตัดสินใจได้มากที่สุด กระบวนการที่วนนี้ได้รับการคิดค้นเมื่อปลายทศวรรษที่ 1970 โดย ศาสตราจารย์ Thomas Saaty แห่งมหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย ตั้งแต่กระบวนการนี้ได้รับการ คิดค้นขึ้นมาก็มีการนำไปประยุกต์ใช้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจต่าง ๆ มากมาย เช่น การ ตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานทางธุรกิจ ได้แก่ การสั่งซื้อวัตถุดิบ การเลือกสถานที่ในการ ประกอบการ การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ฯลฯ รวมถึงการประยุกต์ใช้ในเรื่องของการ บริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร เช่น การจัดลำดับความสามารถของพนักงาน การประเมินทางเลือกของสายอาชีพ การสำรวจทัศนคติของพนักงาน ฯลฯ ซึ่งจุดเด่นของกระบวนการลำดับ ชั้นเชิงวิเคราะห์ มีดังนี้ (สุธรรม อรุณ, 2554, หน้า 55)

4. กรอบแนวคิดการวิจัย (ถ้ามี)

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการรวบรวมเกณฑ์เบื้องต้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย และนำเกณฑ์ที่ได้มากำหนดเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย และทำการจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัยที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และจากการทบทวนวรรณกรรม โดยใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP) เพื่อให้ได้มาซึ่งโครงการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัยที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาหรือนำมาใช้ก่อน

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นเชิงปริมาณ ใช้เครื่องมือแบบสอบถามความคิดเห็น ตามระเบียบกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ที่พัฒนาขึ้น ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดปัญหา (จากการศึกษาสภาพปัญหา)

- 3.กำหนดโครงการทางเลือกในการแก้ปัญหา และเกณฑ์การตัดสินใจ (จากการศึกษาวรรณกรรม)
- 4.สร้างแบบจำลองสำหรับช่วยในการตัดสินใจเลือกโครงการที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัยซึ่งเป็นตัวแบบโครงสร้างลำดับขั้นแบบหลายเกณฑ์
- 5.สร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินค่าน้ำหนักความสำคัญของโครงการทางเลือกต่าง ๆ
- 6.วิเคราะห์หาค่าน้ำหนักความสำคัญหรือจัดลำดับความสำคัญของโครงการทางเลือกต่าง ๆ โดยใช้ AHP ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบเกณฑ์การตัดสินใจทีละคู่และเปรียบเทียบทางเลือกทีละคู่ และคำนวณค่าน้ำหนักความสำคัญของแต่ละทางเลือกโดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ
- 7.สรุปผลการเลือกโครงการที่เหมาะสม (โดยใช้เกณฑ์ค่าน้ำหนักความสำคัญสูงสุด)

6. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

6.1 ผลการวิเคราะห์รูปแบบจำลองโครงสร้างการตัดสินใจในรูปแบบของกระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ ในการจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้องกับเกณฑ์การคัดเลือกโครงการ ทำให้ทราบถึงเกณฑ์ที่เหมาะสมในบริบทของท่าอากาศยานอุบลราชธานี ซึ่งจะนำมาจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัยต่อไป ทั้งเกณฑ์ที่เหมาะสมในการคัดเลือกโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย 6 เกณฑ์ ดังแสดงในตาราง 1

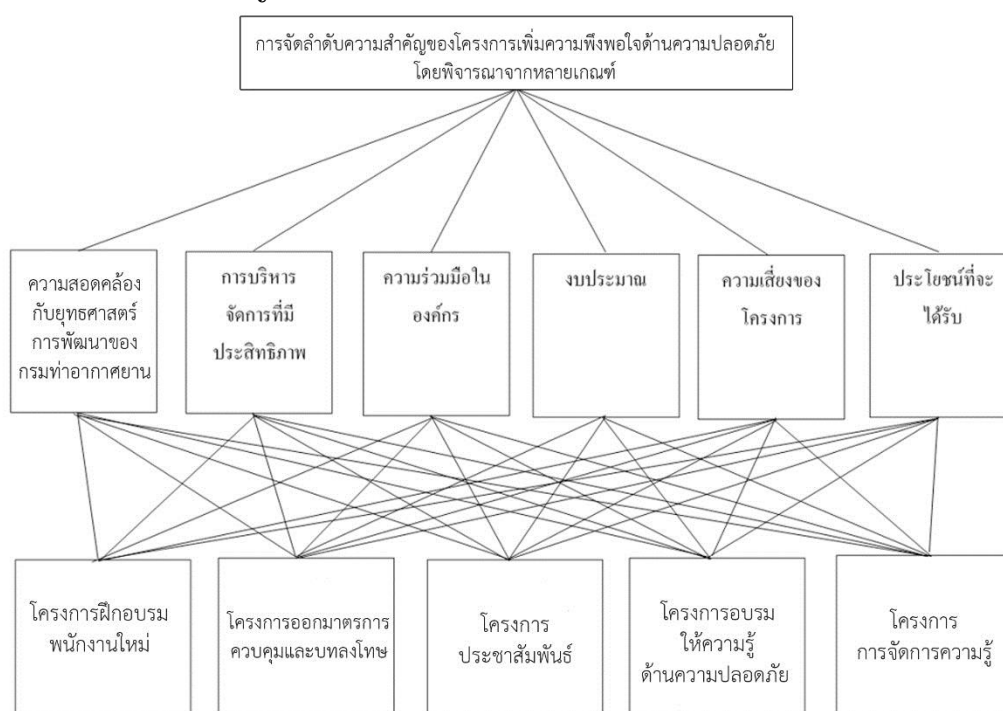
ตาราง 1

เกณฑ์ที่เหมาะสมในการคัดเลือกโครงการ

เกณฑ์	คำอธิบายโดยย่อ
เกณฑ์ด้านความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของกรมท่าอากาศยาน	โครงการจัดขึ้นโดยมีทิศทางการดำเนินงานเป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของกรมท่าอากาศยาน ซึ่งประกอบด้วย 1) พัฒนาท่าอากาศยานเพื่อส่งเสริมโครงข่ายการบินให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ 2) ปรับปรุง บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล 3) พัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ 4) พัฒนางองค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาล และ 5) บริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ
เกณฑ์ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	ความสามารถ และความเหมาะสมในการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงานที่มีอยู่ ไม่ว่าจะบริหารทรัพยากรบุคคล ความรู้ความสามารถของบุคลากร เวลา และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยให้สามารถจัดโครงการนั้นตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างชัดเจน
เกณฑ์ด้านความร่วมมือในองค์กร	การตอบรับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือความสนใจในการเข้าร่วมโครงการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เกณฑ์	คำอธิบายโดยย่อ
เกณฑ์ด้านงบประมาณ	ความสามารถ และความเหมาะสมในการจัดสรรงบประมาณเพื่อนำไปดำเนินโครงการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย
เกณฑ์ด้านความเสี่ยงของโครงการ	ความเป็นไปได้ที่จะเกิดผลตอบรับที่ไม่ดี หรือเกิดความเสียหายต่อองค์กรหรือท่าอากาศยาน อุบลราชธานี
เกณฑ์ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	เมื่อมีการดำเนินการโครงการนั้น ๆ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งผู้จัด และผู้เข้าร่วมโครงการ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

จากนั้นนำเกณฑ์ในตาราง 1 มาสร้างแบบจำลองโครงสร้างการตัดสินใจในรูปแบบของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ในการจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ดังภาพ 3



ภาพ 3 แผนภูมิโครงสร้างลำดับชั้นสำหรับการจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

จากภาพ 3 แสดงโครงสร้างลำดับชั้นการจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย สำหรับวิเคราะห์ด้วยวิธี AHP ซึ่งประกอบด้วย 3 ลำดับชั้น ดังนี้

ลำดับชั้นที่ 1 เป็นระดับชั้นบนสุดซึ่งเป็นเป้าหมายของการวิเคราะห์ด้วย AHP ในครั้งนี้คือ การจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย โดยพิจารณาจากหลายเกณฑ์

ลำดับชั้นที่ 2 เป็นเกณฑ์ ซึ่งมีจำนวน 6 เกณฑ์ คือเกณฑ์ด้านความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของกรมท่าอากาศยาน เกณฑ์ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เกณฑ์ด้านความร่วมมือในองค์กร เกณฑ์ด้านงบประมาณ เกณฑ์ด้านความเสี่ยงของโครงการ และเกณฑ์ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ

ลำดับชั้นที่ 3 ทางเลือก โครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ซึ่งได้แก่ โครงการฝึกอบรมพนักงานใหม่ โครงการออกมาตรการควบคุมและบทลงโทษ โครงการประชาสัมพันธ์ โครงการอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัย และโครงการจัดการความรู้

6.2 ผลการคัดเลือกโครงการที่เหมาะสมแก่การดำเนินงาน

ผู้วิจัยนำค่าน้ำหนักความสำคัญของเกณฑ์ ให้ผู้เชี่ยวชาญจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ภายใต้หลายเกณฑ์ด้วยวิธี AHP แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2

น้ำหนักความสำคัญและลำดับความสำคัญของการจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ภายใต้หลายเกณฑ์ ด้วยวิธี AHP

เกณฑ์การตัดสินใจ	น้ำหนักความสำคัญ	น้ำหนักความสำคัญ				
		โครงการอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัย	โครงการประชาสัมพันธ์	โครงการฝึกอบรมพนักงานใหม่	โครงการออกมาตรการควบคุมและบทลงโทษ	โครงการจัดการความรู้
เกณฑ์ด้านความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของกรมท่าอากาศยาน	0.43	0.40	0.07	0.21	0.21	0.10
เกณฑ์ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	0.08	0.09	0.37	0.13	0.08	0.33
เกณฑ์ด้านความร่วมมือในองค์กร	0.28	0.10	0.41	0.14	0.10	0.25
เกณฑ์ด้านงบประมาณ	0.07	0.12	0.36	0.27	0.16	0.08
เกณฑ์ด้านความเสี่ยงของโครงการ	0.08	0.39	0.08	0.19	0.19	0.14
เกณฑ์ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	0.06	0.28	0.10	0.28	0.26	0.09
น้ำหนักความสำคัญรวม (Overall Priority Weight)		0.26	0.21	0.19	0.17	0.16
ลำดับความสำคัญ (Ranking)		1	2	3	4	5

จากตาราง 2 พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของผู้เชี่ยวชาญในการเลือกโครงการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัยสามารถสรุปได้ดังนี้ โครงการที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด และเหมาะสมในการนำไปใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ของท่าอากาศยานอุบลราชธานี ได้แก่ โครงการอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัย โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญอยู่ที่ 0.26โครงการที่ได้ค่าน้ำหนักความสำคัญรองลงมาได้แก่ โครงการประชาสัมพันธ์ มีค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.21 โครงการฝึกอบรมพนักงานใหม่ มีค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.19.36 โครงการออกมาตรการควบคุมและบทลงโทษ มีค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.17 และโครงการจัดการความรู้ มีน้ำหนักความสำคัญ 0.16

7. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้ง

7.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์แก่ท่าอากาศยานอุบลราชธานี ได้ดังนี้

1.ผู้บริหารทุกระดับควรพิจารณาจัดทำโครงการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ให้เป็นไปตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ คือ โครงการอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัย โครงการประชาสัมพันธ์ โครงการฝึกอบรมพนักงานใหม่ โครงการออกมาตรการควบคุมและบทลงโทษ และโครงการการจัดการความรู้

2.ควรมีการติดตามและประเมินผลทุกโครงการที่จัดทำ เพื่อปรับปรุง และดำเนินการแก้ไขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเรื่องการคัดเลือกโครงการการคัดเลือกโครงการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัยโดยใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1.ควรจัดเก็บข้อมูลและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้โดยสาร และผู้ใช้บริการที่ท่าอากาศยานอุบลราชธานี

2.ควรกำหนดเกณฑ์เพิ่มเติมหรือแตกต่างที่ใช้ในการคัดเลือกโครงการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ที่นอกเหนือจากเกณฑ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

8. สรุป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การคัดเลือกโครงการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัยโดยใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ผลการวิเคราะห์เกณฑ์ในจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย พบว่าการทบทวนวรรณกรรมแสดงให้เห็นว่าเกณฑ์จำนวน 6 เกณฑ์ สามารถใช้ในการสร้างตัวแบบโครงสร้างของแผนภูมิตามลำดับ และใช้ในการสร้างแบบสอบถามได้ ซึ่งรูปแบบจำลองโครงสร้างการตัดสินใจในรูปแบบของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ในการจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย 3 ลำดับชั้น ได้แก่ ลำดับชั้นที่ 1 เป็นระดับชั้นบนสุดซึ่งเป็นเป้าหมายของการวิเคราะห์ด้วย AHP ในครั้งนี้คือ การจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย โดยพิจารณาจากหลายเกณฑ์ ลำดับชั้นที่ 2 เป็นเกณฑ์ ซึ่งมีจำนวน 6 เกณฑ์ คือเกณฑ์ด้านความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของกรมท่าอากาศยาน เกณฑ์ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เกณฑ์ด้านความร่วมมือในองค์กร เกณฑ์ด้านงบประมาณ เกณฑ์ด้านความเสี่ยงของโครงการ และเกณฑ์ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ และลำดับชั้นที่ 3 ทางเลือก โครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ซึ่งได้แก่ โครงการฝึกอบรมพนักงานใหม่ โครงการออกมาตรการควบคุมและบทลงโทษ โครงการประชาสัมพันธ์ โครงการอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัย และโครงการการจัดการความรู้ จากนั้นจึงสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อเปรียบเทียบความสำคัญเชิงคู่ของเกณฑ์ตามกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ โดยผลของการจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ภายใต้หลายเกณฑ์ ด้วยวิธี AHP พบว่า โครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัยที่ควรได้รับการดำเนินการก่อนหลังตามลำดับ ดังนี้ (1) โครงการอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัย โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญอยู่ที่ 0.26 (2) โครงการประชาสัมพันธ์ มีค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.21 (3) โครงการฝึกอบรมพนักงานใหม่ มีค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.19 (4) โครงการออกมาตรการควบคุมและบทลงโทษ มีค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.17 และ(5) โครงการการจัดการความรู้ มีค่าน้ำหนักความสำคัญ 0.16 ดังนั้น โครงการเพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัยที่ควรได้รับการดำเนินการก่อน คือ โครงการอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัย

เอกสารอ้างอิง

กรมทำอากาศยาน (2556). *ประกาศกรมทำอากาศยาน เรื่อง นโยบายความปลอดภัยของสนามบิน*. กรุงเทพฯ : กรมทำอากาศยาน

กรมทำอากาศยาน (2560). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน*

ในสังกัดกรมทำอากาศยาน. กรุงเทพฯ : กรมทำอากาศยาน

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุธรรม อรุณ. (2554). *การตัดสินใจโดยใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analysis Hierarchy Process:AHP)*. ค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2563, จาก

http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw_pworld/image_content/64/process1.pdf

Zeleny, M. (2012). *Multiple criteria decision making Kyoto 1975* (Vol. 123): Springer Science & Business Media.