

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศของ
ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิโดยใช้หลักการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ
Service Quality Improvement for Domestic Outbound Passenger Process
at Suvarnabhumi International Airport using Quality Function Deployment Technique

อริสา นิรามัย* และนิศากร สมสุข

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการบิน คณะการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

*ผู้ประสานงานหลัก อีเมล: Niramaya.A@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารต่อคุณภาพบริการในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ (2) เพื่อประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment - QFD) เพื่อปรับปรุงกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ โดยใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นกรณีศึกษา งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้โดยสารขาออกภายในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก

ผลจากการศึกษาพบว่าความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการในกระบวนการผู้โดยสารขาออกในประเทศที่ได้นำมาประยุกต์ใช้กับเทคนิค QFD ทั้งสิ้น 26 รายการ โดยจัดกลุ่มความต้องการให้เป็นหมวดหมู่ด้วยแผนภูมิต้นไม้ ได้กลุ่มความต้องการ 5 ด้าน ตามโมเดล SERVQUAL ได้แก่ (1) ด้านลักษณะทางกายภาพ (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร (4) ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้โดยสาร และ (5) ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร ซึ่งในการประยุกต์ใช้เทคนิค QFD โดยผลที่ได้จากบ้านคุณภาพทำให้ทราบข้อกำหนดทางเทคนิคที่สำคัญต่อการออกแบบกระบวนการ ซึ่งพิจารณาจากค่าน้ำหนักความสำคัญของข้อกำหนดทางเทคนิค เรียงตามลำดับได้ดังนี้ การสนับสนุนการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการของบุคลากร และการเพิ่มประสิทธิภาพในการฝึกอบรมบุคลากร ตามลำดับ และในงานวิจัยนี้ได้เสนอแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร การจัดทำมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน และการจัดตั้งศูนย์การฝึกอบรมและเรียนรู้

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, กระบวนการผู้โดยสารขาออก, หลักการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ

Abstract

The objectives of this research are (1) to find the customers' needs about service quality of the domestic outbound passenger process, (2) to improve service quality of the domestic outbound passenger process by using Quality Function Deployment (QFD) technique, and (3) to offer guidelines to improve service quality of the domestic outbound passenger process. The research is a quantitative research using survey where representative samples are 400 passengers who travel with outbound domestic flight at Suvarnabhumi international airport selected by convenience sampling method.

The result of this research shows that there are 26 needs of service quality in domestic outbound passenger process going to be applied with QFD technique. The needs are categorized into 5 dimensions of

SERVQUAL which are (1) Tangibles, (2) Service Reliability, (3) Responsiveness, (4) Assurance, and (5) Empathy. Applying QFD technique, house of quality, gives important technical requirements will be used for process design. Considering importance weight of each technical requirement, the first two requirements are encouraging staff to establish service mind and increasing efficiency of trainings for staff, respectively. The study has founded the three most important action plans in order to improve service quality which are (1) creating index for service quality, (2) establishing service quality standard, and (3) establishing service quality training center.

Keywords: Service Quality, Outbound Passenger Process, Quality Function Deployment

1. บทนำ

ในปัจจุบันในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก การเดินทางโดยอากาศยานเป็นรูปแบบการเดินทางที่มีบทบาทสำคัญและได้รับความนิยมเป็นอย่างสูงในสังคม สำหรับการเดินทางทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ด้วยคุณลักษณะของการเดินทางที่มีความสะดวก ความรวดเร็ว ความแน่นอน และความปลอดภัยกว่ารูปแบบการเดินทางประเภทอื่น (Munro, 2018) ส่งผลให้มีการขยายตัวทางธุรกิจด้านการบินทั่วโลก โดยก่อนเกิดสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ได้มีการคาดการณ์ว่า ในปี พ.ศ. 2563 ปริมาณผู้โดยสารทั่วโลกจะเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2562 ถึงร้อยละ 4.70 ซึ่งรวมถึงการคาดการณ์ในประเทศไทยก็จะเป็นไปในทิศทางเดียวกันนี้เช่นกัน (แผนวิจัยและพัฒนาธุรกิจการบิน สถาบันการบินพลเรือน, 2562, หน้า 3)

เป็นเวลากว่าหลายปีที่รัฐบาลไทยได้กำหนดเป้าหมายที่จะส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการขนส่งทางอากาศของภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ (แผนวิจัยและพัฒนาธุรกิจการบิน สถาบันการบินพลเรือน, 2560, หน้า 1) ภาครัฐได้มีโครงการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจด้านการบินนี้ รวมทั้งการสนับสนุนการดำเนินงานของหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานด้านการบินที่สำคัญอย่างท่าอากาศยานต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิซึ่งถูกกำหนดให้เป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยแทนที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ มีระยะทางห่างจากใจกลางกรุงเทพมหานครเป็นระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร เปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2549 มีอาคารสำหรับผู้โดยสารหลัก ๆ จำนวน 2 อาคาร ได้แก่ อาคารผู้โดยสาร (Main Terminal Building: MTB) และอาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse) ซึ่งได้มีการออกแบบไว้ให้รองรับผู้โดยสารจำนวน 30 ล้านคนต่อปี และต่อมาได้ปรับให้รองรับผู้โดยสาร 45 ล้านคนต่อปีเต็มศักยภาพที่ท่าอากาศยานสามารถทำได้ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2559, หน้า 133)

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิได้รองรับผู้โดยสารปริมาณมากเกินกว่าศักยภาพในการรองรับของอาคารที่ถูกออกแบบไว้ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2563, หน้า 156) และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี ยกเว้นเมื่อปีล่าสุด พ.ศ. 2563 เนื่องด้วยสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 สำนักงานการบินพลเรือนได้ออกประกาศห้ามอากาศยานทำการบินเข้าสู่ประเทศไทยเป็นการชั่วคราว เริ่มตั้งแต่วันที่ 4 เมษายน พ.ศ.2563 เป็นต้นมา ส่งผลให้จำนวนผู้โดยสารในปี พ.ศ.2563 ไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์

กระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ เริ่มต้นกระบวนการตั้งแต่ผู้โดยสารทำการเช็คอิน โหลดกระเป๋าสัมภาระที่เคาน์เตอร์เช็คอินในอาคารผู้โดยสาร ผ่านขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร เข้าสู่พื้นที่ร้านอาหารและร้านค้าในอาคารเทียบเครื่องบิน จากนั้นผ่านขั้นตอนการตรวจค้นร่างกายและสัมภาระติดตัว และเข้าสู่ห้องพักรอขึ้นเครื่อง ในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมินั้น มีความแตกต่างจากท่าอากาศยานอื่นบางท่าอากาศยาน เช่น ท่าอากาศยานดอนเมือง เนื่องจากท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิได้มีการแยกอาคารสำหรับผู้โดยสารภายในประเทศ และอาคาร

ผู้โดยสารระหว่างประเทศอย่างชัดเจน หากแต่เป็นการใช้พื้นที่ภายในอาคารผู้โดยสารร่วมกัน แล้วจึงแยกการใช้งานกันที่บริเวณอาคารเทียบเครื่องบินเท่านั้น

ด้วยเหตุที่ทำอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิต้องรองรับผู้โดยสารมากกว่าขีดความสามารถที่ได้กล่าวไปก่อนหน้านี้ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิระยะที่ 2 หรือที่เรารู้จักกันว่าโครงการสุวรรณภูมิเฟส 2 จึงเกิดขึ้น โครงการนี้เป็นโครงการพัฒนาขีดความสามารถของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีความสามารถรองรับผู้โดยสารที่ 60 ล้านคนต่อปี และบรรเทาความแออัดของผู้โดยสารและเที่ยวบินที่เพิ่มขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วนงานหลัก ๆ ได้แก่ การก่อสร้างอาคารเทียบเครื่องบินรองหลังที่ 1 ส่วนขยายอาคารผู้โดยสาร และระบบงานสาธารณูปโภค ปัจจุบันโครงการพัฒนาอยู่ระหว่างการดำเนินการในรายการสำคัญ ได้แก่ งานก่อสร้างอาคารเทียบเครื่องบินรองหลังที่ 1 (ชั้น B2 ชั้น B1 และชั้น G) ลานจอดอากาศยานประชิดอาคารเทียบเครื่องบินรอง หลังที่ 1 และส่วนต่อเชื่อมอุโมงค์ด้านทิศใต้ และงานก่อสร้างสาธารณูปโภค รวมทั้งระบบไฟฟ้าและน้ำเย็น โดยมีกำหนดแล้วเสร็จในปี เดือนเมษายน พ.ศ. 2565 ซึ่งระหว่างที่โครงการพัฒนา ยังไม่แล้วเสร็จนั้น การดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ที่มีผู้โดยสารสูงกว่าความสามารถในการรองรับยังคงดำเนินต่อไป ดังนั้นด้วยวิสัยทัศน์ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่หวังจะผลักดันองค์กรสู่การเป็น “ผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก : การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสร้างรายได้อย่างสมดุล” (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2560, หน้า 8) จึงมีการให้ความสำคัญถึงการเพิ่มคุณค่าและยกระดับคุณภาพการให้บริการต่อไป

ซึ่งการออกแบบกระบวนการให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสาร ตลอดจนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนั้น จำเป็นต้องมีวิธีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้โดยสารให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการออกแบบกระบวนการ และต้องมีผลลัพธ์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างแท้จริง ในงานวิจัยนี้จึงได้นำเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (QFD) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการหาความต้องการของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพบริการ มาช่วยในการออกแบบตลอดจนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารอย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารต่อคุณภาพบริการในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ
2. เพื่อประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพเพื่อปรับปรุงกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ
3. เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ

3. แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการบริการ (Service Quality)

สโรว์ ชัยบุญเรือง (2555) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Quality) ไว้ว่า เป็นระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction)

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน อีกทั้งยังมียุทธศาสตร์ประกอบหลายอย่างที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องมองจากหลายด้าน และเนื่องจากธรรมชาติของความไม่แน่นอนในงานบริการสามารถคาดหมายได้ยากและไม่สามารถจับต้องได้ จึงมีนักวิชาการหลายคนที่ยพยายามค้นหาแนวทางในการประเมินคุณภาพการบริการที่จะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างเด่นชัดที่สุด (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554)

คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการนั้นจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1990) SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ 5 ด้านหลัก ดังนี้ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้

(Reliability) (3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) (4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ (5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) (Tanner & De Toro, 1992)

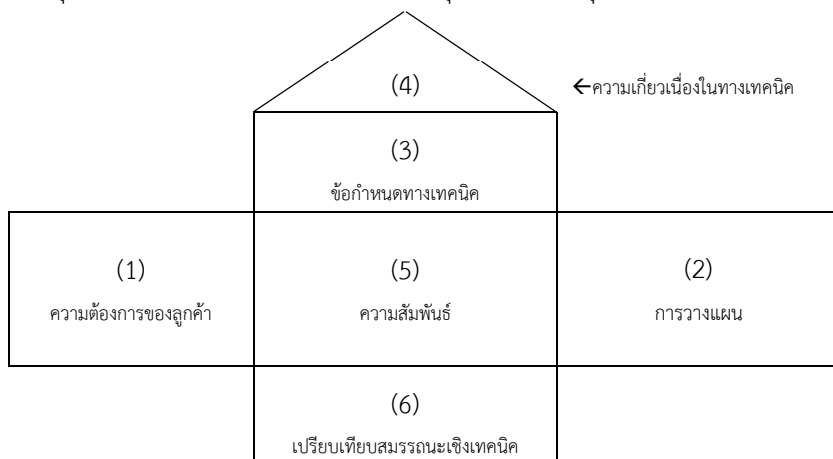
หลักการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (QFD)

จรรยาภรณ์ อุ่นวงศ์, ชูนาม ขาวนา, และวีระกิตติ์ สืบศรี (2559) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (QFD) เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพสำหรับการออกแบบผลิตภัณฑ์และการพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยการแปลงความต้องการของผู้บริโภค มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค โดยกระบวนการในการสร้างการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพโดยใช้ตารางไขว้ มีชื่อเรียกว่า “บ้านคุณภาพ (House of Quality: HOQ)” ซึ่งจะปรากฏความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าที่รวบรวมและจัดระเบียบข้อมูลด้วยเทคนิคเชิงวิศวกรรมและแปลความหมายความต้องการของลูกค้า และมีตารางไขว้ (Matrix) ซึ่งประกอบด้วยความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ความสำคัญของสิ่งที่ลูกค้าต้องการ การจัดเรียงความสำคัญ

มณฑล ศาสนนันท์ (2550) ได้กล่าวถึงการประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพแบบ 4 เฟส ว่าดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลผ่าน QFD Matrix ซึ่งมีรูปแบบพื้นฐานเป็นตารางหรือแผนผังที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในแนวตั้งและแนวนอน โดยที่มีการกำหนดระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยด้วย QFD แบบสี่ระดับ ระดับที่หนึ่งจะเป็นการแปลงความต้องการของลูกค้าให้เป็นคุณลักษณะทางคุณภาพหรือ คุณลักษณะทางวิศวกรรม ระดับที่สองเป็นการถ่ายทอดคุณลักษณะทางวิศวกรรมให้เป็นคุณลักษณะของชิ้นส่วน (Part Characteristics) ระดับที่สามเป็นการแปลงคุณลักษณะของชิ้นส่วนให้เป็นรายละเอียดต่าง ๆ ของกระบวนการผลิต (Process Parameter) ระดับที่สี่เป็น การแปลงรายละเอียดต่าง ๆ ของกระบวนการผลิตให้เป็นรายละเอียดในการปฏิบัติงาน (Production Operations)

การประยุกต์การใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ

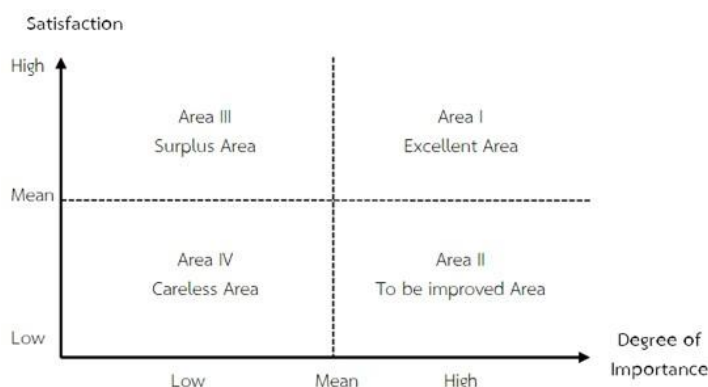
สุรสิทธิ์ ระวังวงศ์, ชาตรี หอมเขียว, วรพงศ์ บุญช่วยแทน, จักรนรินทร์ ฉัตรทอง, และมุhammad เต๊ะยอ (2563) ได้อธิบายถึงการประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพไว้ว่า การสร้างบ้านคุณภาพในส่วนเมตริกซ์วางแผนผลิตภัณฑ์นั้น แบ่งออกเป็นส่วนใหญ่ ๆ 6 ส่วน (แสดงในภาพ 1) ได้แก่ (1) ความต้องการของลูกค้า เป็นส่วนที่ข้อมูลเสียงของลูกค้า (Voice of Customer: VOC) (2) การวางแผน เป็นส่วนเปรียบเทียบค่าคะแนนระหว่างผลิตภัณฑ์เก่ากับใหม่ หรือระหว่างผลิตภัณฑ์ของบริษัทกับคู่แข่ง แล้วทำการคำนวณหาค่าเป้าหมายและอัตราส่วนปรับปรุง (3) ข้อกำหนดทางเทคนิค เป็นตัววัดผลงานที่แปลงจากเสียงของลูกค้ามาเป็นตัวแทนลักษณะทางคุณภาพที่สามารถวัดค่าได้ (4) ความเกี่ยวเนื่องทางเทคนิค เป็นส่วนของหลังคาบ้านคุณภาพที่แสดงความเกี่ยวเนื่องกันทั้งทางบวกและทางลบระหว่างข้อกำหนดทางเทคนิคแต่ละข้อว่ามีความสัมพันธ์กันมากหรือน้อยเพียงใด (5) ความสัมพันธ์ เป็นส่วนที่แสดงความสัมพันธ์กันระหว่างความต้องการของลูกค้าและคุณลักษณะทางคุณภาพ โดยมีระดับความสัมพันธ์ตั้งแต่ มีความสัมพันธ์กันมาก – ปานกลาง – น้อย – ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย (6) เปรียบเทียบสมรรถนะเชิงเทคนิค เป็นส่วนที่คำนวณหาลำดับความสำคัญของความสัมพันธ์ กล่าวคือ เป็นส่วนที่แสดงข้อมูลให้ทราบว่าความต้องการของลูกค้าและคุณลักษณะทางคุณภาพใดที่ควรได้รับการเอาใจใส่มากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด



ภาพ 1 ส่วนประกอบของบ้านคุณภาพ

แบบจำลองความสำคัญและความพึงพอใจ (Importance-Satisfaction Model: I-S Model)

แบบจำลองความสำคัญและความพึงพอใจ (แสดงดังภาพ 2) เป็นแบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจ โดยแกนนอนแสดงถึงระดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพ และแกนตั้งแสดงระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความสัมพันธ์ออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) พื้นที่ดีเลิศ (Excellence Area) ปัจจัยที่ตกอยู่ในพื้นที่นี้ คือปัจจัยที่ถูกค่าให้ความสำคัญและอยู่ในระดับที่ถูกค่าพึงพอใจ (2) พื้นที่ที่ต้องการการปรับปรุง (To be improved Area) ปัจจัยที่ตกในพื้นที่นี้ คือปัจจัยที่ถูกค่าให้ความสำคัญ หากแต่องค์กรยังไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าและทำให้เกิดความพึงพอใจได้ (3) พื้นที่ส่วนเกิน (Surplus Area) ปัจจัยที่ตกอยู่ในพื้นที่นี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ถูกค่ามีความพึงพอใจ อย่างไรก็ตามลูกค้ามิได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้มากนัก และ (4) พื้นที่ละเลยความสนใจ (Careless Area) ปัจจัยใดที่ตกในพื้นที่นี้ นั่น เป็นปัจจัยที่ลูกค้ามิได้ให้ความสำคัญ หากแต่ก็มีได้พึงพอใจเช่นกัน



ภาพ 2 แบบจำลองความสำคัญและความพึงพอใจ

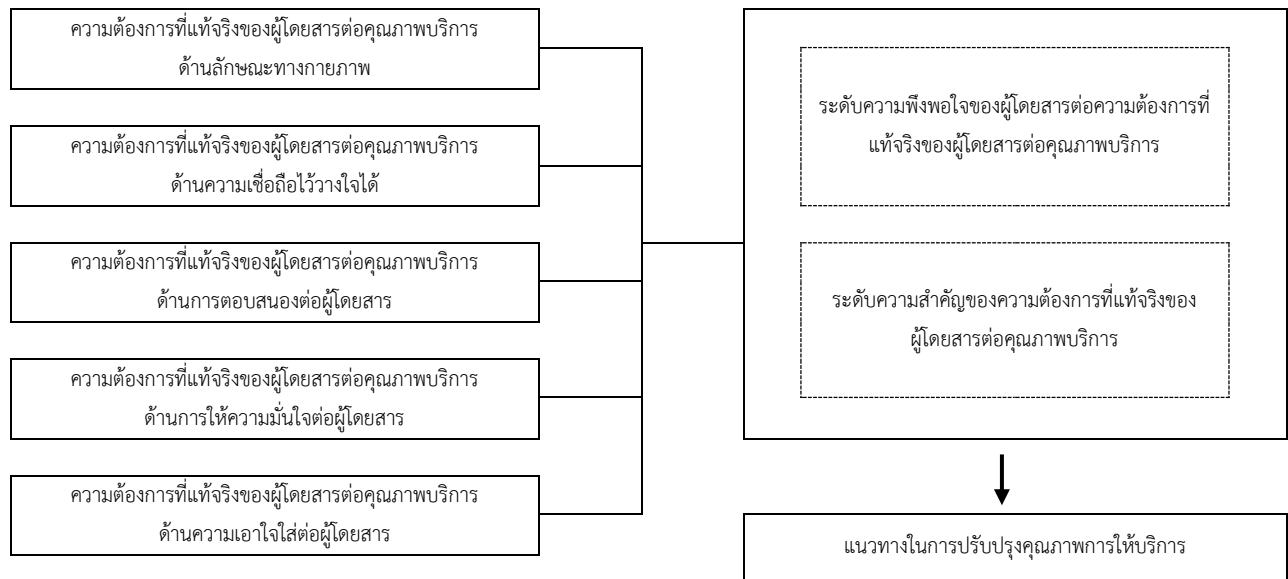
Note. Importance – Satisfaction model. Adapted from Improvement Actions based on the Customers' Satisfaction Survey, by C. Yang, 2003, Total Quality Management & Business Excellence, 14(8), 919-930.

กระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ

เว็บไซต์ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (2562) ได้อธิบายถึงกระบวนการขาออกภายในประเทศไว้คร่าว ๆ ดังนี้ (1) ขั้นตอนเช็คอิน (Check-in) ผู้โดยสารทำการเช็คอินกับเจ้าหน้าที่สายการบินที่เคาน์เตอร์เช็คอิน บริเวณโถงผู้โดยสารขาออก ชั้น 4 อาคารผู้โดยสาร (MTB) (2) ขั้นตอนตรวจบัตรโดยสารและเอกสารยืนยันตัวตน ผู้โดยสารที่เดินทางโดยเที่ยวบินภายในประเทศจะได้รับการตรวจบัตรโดยสารและเอกสารยืนยันตัวตน ที่บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ด้านหลังอาคารผู้โดยสาร ระหว่างเคาน์เตอร์เช็คอิน แถว B และ C (3) ผู้โดยสารเข้าสู่พื้นที่บริเวณร้านค้าและร้านอาหาร บริเวณชั้น 2 อาคารเทียบเครื่องบิน (4) ขั้นตอนการตรวจค้นบุคคลและสัมภาระขึ้นเครื่อง ผู้โดยสารต้องผ่านการตรวจค้นบุคคลและสัมภาระซึ่งเป็นมาตรการรักษาความปลอดภัยก่อนเข้าสู่ทางออกขึ้นเครื่อง (5) ผู้โดยสารเข้าสู่ห้องพักผู้โดยสารเพื่อรอขึ้นอากาศยาน

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำการสำรวจผ่านแบบสอบถามเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารต่อคุณภาพบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้โดยสาร และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร ในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ และวิเคราะห์หาระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารต่อคุณภาพบริการด้วยเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ เพื่อนำไปศึกษาหาแนวทางให้การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ



ภาพ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วิธีดำเนินการวิจัย

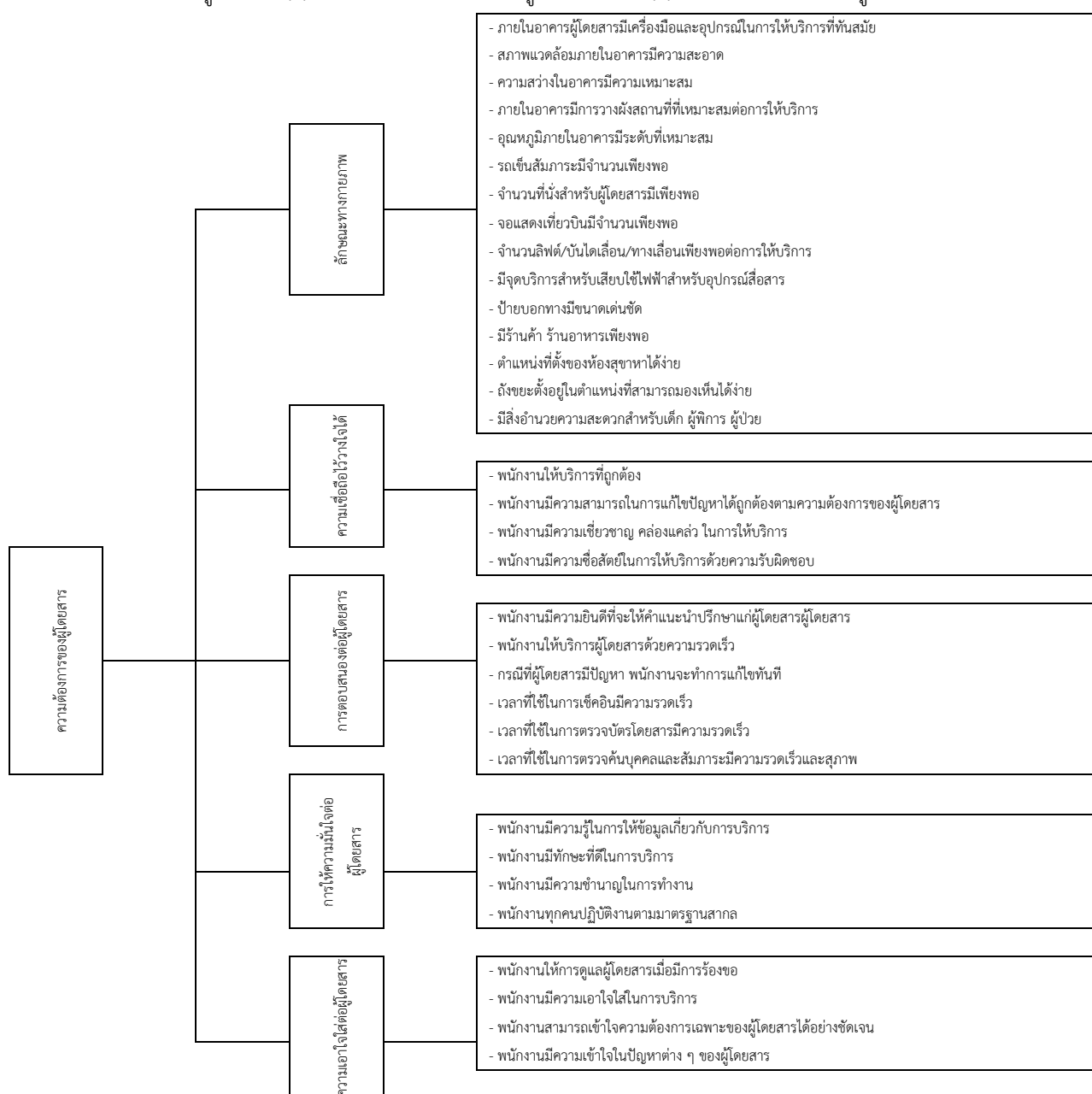
- 1) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ วิธีการและขั้นตอนการให้บริการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ โดยศึกษาข้อมูลภาคสนามที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้โดยสารเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Airport Service Quality – ASQ) ของศูนย์บริหารคุณภาพบริการและจากข้อมูลข้อร้องเรียนที่รวบรวมโดยส่วนลูกค้าสัมพันธ์และจัดการข้อร้องเรียน ฝ่ายบริการลูกค้า ในช่วงไตรมาสที่ 3 และ 4 ของปี.ศ. 2563 เพื่อคัดเลือกความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารต่อคุณภาพบริการ
- 2) นำข้อมูลความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารต่อคุณภาพบริการที่ได้ทำการศึกษามาจัดเรียงถ้อยคำใหม่ และจัดกลุ่มความต้องการในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้โดยสาร และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร โดยใช้เครื่องมือทางคุณภาพคือ แผนภาพต้นไม้ (Tree Diagram) มาช่วยในการจัดการข้อมูลเพื่อแก้ไขความสับสนและทำให้สามารถสร้างภาพของปัญหาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3) ออกแบบและจัดทำแบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารต่อคุณภาพบริการของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
- 4) ออกแบบและจัดทำแบบสอบถาม เพื่อสำรวจระดับความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
- 5) ดำเนินการแจกแบบสอบถามออนไลน์(1) จำนวน 400 ชุด แก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินขาออกภายในประเทศ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
- 6) ดำเนินการแจกแบบสอบถามออนไลน์(2) จำนวน 30 ชุด แก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
- 7) วิเคราะห์ผลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (QFD)
- 8) ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริการในด้านต่าง ๆ ตามผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพในงานวิจัยและบทความในท่าอากาศยานต่าง ๆ รวมทั้งทำการระดมสมองร่วมกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
- 9) นำเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความสำคัญอยู่ใน 3 อันดับแรก
- 10) สรุปผลการวิจัย

6. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยสามารถแสดงได้เป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

6.1 ความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ

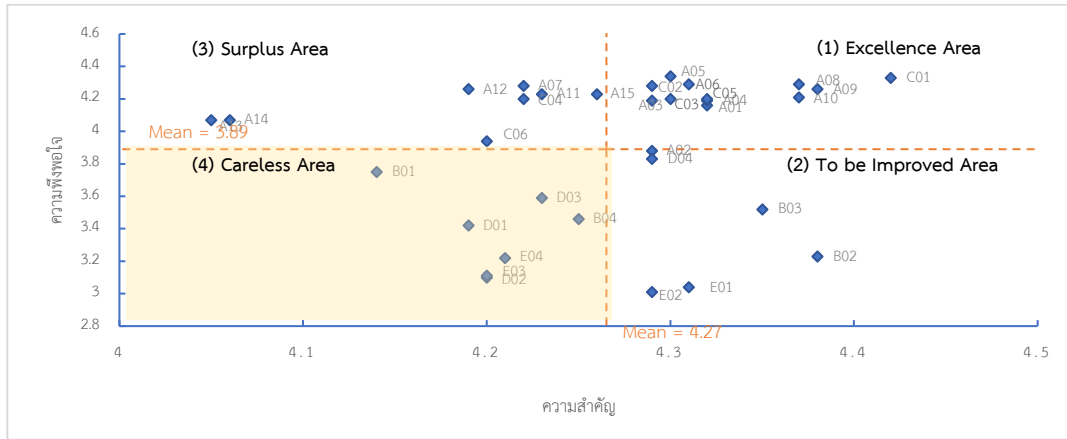
จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลแบบสำรวจที่มีจัดทำและใช้ภายในท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้โดยสารเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Airport Service Quality: ASQ) ของศูนย์บริการคุณภาพบริการและจากข้อมูลข้อร้องเรียนที่รวบรวมโดยส่วนลูกค้าสัมพันธ์และจัดการข้อร้องเรียน ฝ่ายบริการลูกค้า ในช่วงไตรมาสที่ 3 และ 4 ของปีพ.ศ. 2563 สรุปได้ว่าความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารต่อคุณภาพบริการในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ มีทั้งสิ้น 33 ความต้องการ โดยจัดความต้องการผู้โดยสารออกเป็น 5 กลุ่ม โดยใช้แผนภาพต้นไม้ (Tree Diagram) เพื่อช่วยในการจัดการข้อมูล ทั้งนี้จะช่วยแก้ไขความสับสนของข้อมูลและทำให้สามารถสร้างภาพของปัญหาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้จัดกลุ่มข้อมูล (grouping) ตามหลัก SERVQUAL ได้แก่ (1) ด้านลักษณะทางกายภาพ (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร (4) ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้โดยสาร และ (5) ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร แสดงดังภาพ 4



ภาพ 4 แผนภาพต้นไม้แสดงความต้องการของผู้โดยสาร แบ่งกลุ่มตามหลัก SERVQUAL

6.2 การประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพเพื่อปรับปรุงกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ

การวิจัยนี้เป็นการประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (QFD) ร่วมกับแบบจำลองความสำคัญและความพึงพอใจ (I-S Model) โดยสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องที่ 0.85 และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารผ่าน I-S Model ส่งผลให้เหลือปัจจัยความต้องการที่จะนำไปสู่การประยุกต์ใช้เทคนิค QFD จำนวน 26 ปัจจัย แสดงดังภาพ 5



ภาพ 5 แบบจำลองความสำคัญและความพึงพอใจ

เมื่อนำปัจจัยความต้องการของผู้โดยสารไปประยุกต์ใช้กับเทคนิค QFD แบบ 4 เฟส สามารถแสดงผลลัพธ์ได้ดังนี้

1) เมตริกซ์การวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) เป็นการนำความต้องการของผู้โดยสาร แปลงหน้าที่การทำงานเป็นตัวแทนคุณลักษณะทางคุณภาพ ซึ่งได้มาจากวิธีการสืบค้นจากงานวิจัยต่าง ๆ และจากการระดมสมอง จากนั้นทำการคำนวณค่าความสำคัญของข้อกำหนดทาง ซึ่งเป็นตัววัดผลคุณลักษณะเหล่านั้นว่ามีความสำคัญมากหรือน้อยเพียงใด จากนั้นทำการเรียงลำดับค่าน้ำหนักความสำคัญจากค่ามากที่สุดไปน้อยสุดแล้วเลือกค่าที่มีความสำคัญสะสมมากที่สุด 80% ทำให้ได้คุณลักษณะทางคุณภาพ 12 คุณลักษณะ ดังในตาราง 1 ต่อไปนี้ ไปใช้ในเฟสที่ 2 ของ QFD นั่นคือ เมตริกซ์การแปลงการออกแบบต่อไป

ตาราง 1 คุณลักษณะทางคุณภาพเรียงลำดับตามระดับความสำคัญ

ที่	รหัส	คุณลักษณะทางคุณภาพ	ค่า IMP
1	AC7	ระดับความพร้อมในการให้บริการ	9.87
2	AC8	ระดับความเอาใจใส่ในการบริการ	8.20
3	AC5	ระดับการแก้ไขปัญหา	7.82
4	AC6	ระดับความมาตรฐานของการปฏิบัติงาน	7.77
5	AC3	ระดับความยินดีในการให้บริการ	7.49
6	AC4	ระดับการให้บริการด้วยความรวดเร็ว	7.45
7	AC1	ระดับความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา	6.67
8	AD1	ระยะเวลาในการเช็คอิน	6.04
9	AD2	ระยะเวลาในการตรวจบัตรโดยสาร	6.04
10	AD3	ระยะเวลาในการตรวจค้นบุคคลและสัมภาระ	6.04
11	AC2	ระดับความเชี่ยวชาญในการทำงาน	5.99
12	AB11	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับเด็ก ผู้พิการ ผู้ป่วย	4.22

ทั้งนี้ เมตริกซ์การวางแผนผลิตภัณฑ์หรือบ้านคุณภาพของกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ แสดงไว้ดังภาพ 6

[illegible]

ภาพ 6 บ้านคุณภาพของกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
หมายเหตุ

สัญลักษณ์	ความหมาย
++	มีผลกระทบต่อกันในทิศทางบวกอย่างมาก
+	มีผลกระทบต่อกันในทิศทางบวก
(ช่องว่าง)	ไม่มีผลกระทบต่อกัน
-	มีผลกระทบต่อกันในทิศทางลบ
--	มีผลกระทบต่อกันในทิศทางลบอย่างมาก

สัญลักษณ์	ความหมาย	ค่าที่ใช้
	ไม่มีความสัมพันธ์	0
△	มีความสัมพันธ์กันบ้างเล็กน้อย	1
○	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง	3
⊙	มีความสัมพันธ์กันมาก	9

2) เมตริกซ์การแปลงการออกแบบ (Design Deployment) เป็นการแยกส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่พิจารณาออกเป็นระบบย่อยหลาย ๆ ส่วน ทำให้รู้ว่าคุณลักษณะที่สำคัญของผลิตภัณฑ์หรือการบริการว่าอยู่ที่ส่วนประกอบย่อยส่วนไหน มีการคำนวณค่าลำดับความสำคัญของแต่ละส่วนประกอบย่อย โดยคุณลักษณะของข้อกำหนดของส่วนประกอบย่อยจำนวนทั้งหมด 9 ข้อกำหนด และค่าลำดับความสำคัญนั้นจะถูกนำไปใช้ในเมตริกซ์การวางแผนกระบวนการต่อไป แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 ข้อกำหนดส่วนประกอบย่อยเรียงลำดับตามระดับความสำคัญ

ที่	รหัส	ข้อกำหนดของส่วนประกอบย่อย	ค่า IMP
1	C2	การสนับสนุนการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการของบุคลากร	17.12
2	C4	การเพิ่มประสิทธิภาพในการฝึกอบรมบุคลากร	17.12
3	C1	การส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถบุคลากร	14.26
4	C3	จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานตรงตามมาตรฐาน	14.26
5	D2	ประสิทธิภาพในการจัดพื้นที่สำหรับการเช็คอิน	4.32
6	D5	ประสิทธิภาพในการจัดพื้นที่สำหรับการตรวจบัตรโดยสาร	4.32
7	D8	ประสิทธิภาพในการจัดพื้นที่สำหรับการตรวจค้นบุคคลและสัมภาระ	4.32
8	D1	จำนวนช่องทางในการเช็คอิน	3.90
9	D3	ความสามารถในการเปิดให้บริการเช็คอิน	3.90

3) เมตริกซ์การวางแผนกระบวนการ (Process Planning) เป็นการจำแนกกระบวนการที่สำคัญที่มีทั้งหมดออกมาเพื่อให้ทราบว่ากระบวนการดังกล่าวเหล่านั้น บริษัทมีความสามารถเพียงพอที่จะดำเนินการปฏิบัติได้ และจะต้องทำการค้นหากำหนดค่าพารามิเตอร์ของกระบวนการ ทั้งสิ้น 13 พารามิเตอร์ และจัดลำดับความสำคัญ แสดงในตาราง 3

ตาราง 3 พารามิเตอร์ของกระบวนการเรียงลำดับตามระดับความสำคัญ

ที่	รหัส	พารามิเตอร์ของกระบวนการ	ค่า IMP
1	Y4	จัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร	16.23
2	Y5	การจัดทำมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน	15.43
3	Y1	การจัดตั้งศูนย์การฝึกอบรมและเรียนรู้	12.79
4	Y2	การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและการเรียนรู้ตามการปฏิบัติงานของบุคลากร	12.79
5	Y3	การฝึกอบรมการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ	12.79
6	Y6	การฝึกอบรมบุคลากรบนพื้นฐานความสามารถในการปฏิบัติงาน	12.79
7	Z1	การเพิ่มช่องทางและรูปแบบในการเช็คอิน	3.06
8	Z2	การเพิ่มจำนวนเคาน์เตอร์เช็คอิน	3.06
9	Z3	การจัดสรรและปรับปรุงพื้นที่สำหรับจุดให้บริการเช็คอิน	3.06
10	Z4	การเพิ่มจำนวนเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร	2.00
11	Z5	การจัดสรรและปรับปรุงพื้นที่สำหรับจุด ให้บริการตรวจบัตรโดยสาร	2.00
12	Z6	การเพิ่มจำนวนเคาน์เตอร์ตรวจค้นบุคคลและสัมภาระ	2.00
13	Z7	การจัดสรรและปรับปรุงพื้นที่สำหรับจุดให้บริการตรวจค้นบุคคลและสัมภาระ	2.00

4) เมตริกซ์การวางแผนปฏิบัติการ (Production Operations Planning) เป็นการคัดเลือกพารามิเตอร์ของกระบวนการที่มีความสำคัญ 3 อันดับแรก มาจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีหัวข้อสำคัญ ดังนี้ (1) วัตถุประสงค์ (2) ขอบเขต (3) หน่วยงานรับผิดชอบ (4) ตัวชี้วัดผล (5) วิธีดำเนินการ และ (6) ผลที่คาดว่าจะได้รับ

6.3 แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ

การจัดทำแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ได้มาจากขั้นตอนที่ 4 ของเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นขั้นตอนเมตริกซ์การวางแผนปฏิบัติการ ในขั้นตอนนี้ได้เลือกพารามิเตอร์ของกระบวนการที่มีความสำคัญอยู่ใน 3 อันดับแรก มาจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน ได้แก่ (1) จัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร (2) การจัดทำมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน (3) การจัดตั้งศูนย์การฝึกอบรมและเรียนรู้

ตัวอย่างบางส่วนของแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในกระบวนการผู้โดยสารขาออกในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ สำหรับขั้นตอนการจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร แสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สำหรับขั้นตอนการจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เรื่อง: การจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร		รหัสเอกสาร: แก้ไขครั้งที่: วันที่:
	ผู้อนุมัติ:	วันอนุมัติ:	
วัตถุประสงค์	1. เพื่อกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกระบวนการทำงานตั้งแต่ขั้นตอนของการเช็คอิน โหลดกระเป๋าสัมภาระ ตรวจสอบบัตรโดยสาร ตรวจสอบคนบุคคลและสัมภาระ จนกระทั่งผู้โดยสารขึ้นเครื่อง 2. เพื่อใช้ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในการเช็คอิน ตรวจสอบบัตรโดยสาร ตรวจสอบคนบุคคลและสัมภาระให้เป็นไปตามเป้าหมาย 3. เพื่อส่งเสริมแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในกระบวนการทำงานตั้งแต่ขั้นตอนของการเช็คอิน ตรวจสอบบัตรโดยสาร ตรวจสอบคนบุคคลและสัมภาระ จนกระทั่งผู้โดยสารขึ้นเครื่อง		
ขอบเขต	กระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	1. ฝ่ายบริการลูกค้า 2. ฝ่ายระบบลำเลียงกระเป๋าสัมภาระ 3. ฝ่ายรักษาความปลอดภัย 4. ฝ่ายการท่าอากาศยาน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)		
ตัวชี้วัดผล	1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการในการเช็คอิน ตรวจสอบบัตรโดยสาร ตรวจสอบคนบุคคลและสัมภาระ 2. ลดข้อร้องเรียนจากการใช้บริการของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการตั้งแต่ขั้นตอนของการเช็คอิน ตรวจสอบบัตรโดยสาร ตรวจสอบคนบุคคลและสัมภาระ จนกระทั่งผู้โดยสารขึ้นเครื่อง 3. สร้างความพึงพอใจให้ผู้โดยสารให้มีความสะดวกสบาย ลดขั้นตอนความยุ่งยากจากการใช้บริการ		
วิธีดำเนินการ	1. จัดตั้งผู้รับผิดชอบงาน 2. สืบหาข้อมูลเพื่อจัดทำตัวชี้วัดคุณภาพในการให้บริการ โดยใช้วิธีการสอบถามความคาดหวังจากผู้โดยสาร 3. ทำการกำหนดเกณฑ์คุณภาพการให้บริการโดยอ้างอิงตามผลการสำรวจที่ผู้โดยสารต้องการ 4. จัดทำรายงานผลและทำการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ		
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1. ทำให้บุคลากรและหน่วยงานทราบเป้าหมายของการปฏิบัติงานและดำเนินงานให้ได้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์เดียวกัน 2. มีหลักเกณฑ์ในการทำงานรูปแบบเดียวกันตั้งแต่ขั้นตอนของการเช็คอิน การโหลดกระเป๋าสัมภาระ การตรวจสอบบัตรโดยสาร การตรวจสอบคนบุคคลและสัมภาระ จนกระทั่งผู้โดยสารขึ้นเครื่อง 3. สามารถนำผลการประเมินไปปรับปรุงมาตรฐานการทำงานของบุคลากร รวมถึงหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ		

7. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะความรู้ ความเข้าใจในการบริการ ให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐานยิ่งขึ้นไป
2. สามารถนำงานวิจัยไปประยุกต์ใช้กับกระบวนการเดินทางของผู้โดยสารในส่วนอื่น ๆ ของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป
3. หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ สามารถนำผลที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

8. สรุป

1. ความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารต่อคุณภาพบริการในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ มีทั้งสิ้น 33 ความต้องการ จัดกลุ่มตามหลัก SERVQUAL ได้ดังนี้ (1) ความต้องการของผู้โดยสารในด้านลักษณะทางกายภาพ จำนวน 15 ความต้องการ (2) ความต้องการของผู้โดยสารด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีจำนวน 4 ความต้องการ (3) ความต้องการของผู้โดยสารด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร มีจำนวน 6 ความต้องการ (4) ความต้องการของผู้โดยสารด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้โดยสาร มีจำนวน 4 ความต้องการ และ (5) ความต้องการของผู้โดยสารด้านความเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร มีจำนวน 4 ความต้องการ
2. ปัจจัยความต้องการที่ได้จากแบบจำลองความสำคัญและความพึงพอใจ จำนวน 26 ปัจจัย ประยุกต์ใช้ในเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพแบบ 4 ช่วง ทำให้ได้คุณลักษณะทางคุณภาพ 12 คุณลักษณะ จากเมตริกซ์วางแผนผลิตภัณฑ์ คุณลักษณะของข้อกำหนดของส่วนประกอบย่อยจำนวนทั้งหมด 9 คุณลักษณะ จากเมตริกซ์แปลงการออกแบบ ค่าพารามิเตอร์

ของกระบวนการ 13 พารามิเตอร์ จากเมตริกซ์วางแผนกระบวนการ และทำการคัดเลือกพารามิเตอร์ของกระบวนการที่มีความสำคัญ 3 อันดับแรก มาจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3. ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่นำเสนอเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในกระบวนการผู้โดยสารขาออกภายในประเทศของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ได้แก่ (1) จัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร (2) การจัดทำมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน และ (3) การจัดตั้งศูนย์การฝึกอบรมและเรียนรู้

เอกสารอ้างอิง

- จริยาภรณ์ อุ๋นวงษ์, ชูนาม ขาวนา, และวีระกิตต์ สืบศรี. (2559). เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาเครื่องสี่ขา แนวตั้งขนาดครอบครัว. ใน *งานประชุมวิชาการระดับชาติ มอบ.วิจัย ครั้งที่ 10*. 73-86. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- ชัชวาล อรวงศ์สุภัต. (2554). *เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ*. ค้นจาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=5
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2559). รายงานประจำปี 2559. กรุงเทพฯ: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2560). แผนวิสาหกิจ ทอท. (ปีงบประมาณ 2560-2564). กรุงเทพฯ: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2562) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิดำเนินการปรับเปลี่ยนการตรวจค้นผู้โดยสารภายในประเทศเป็นแบบ Concourse Screening เริ่ม 19 พฤศจิกายน นี้. ค้นจาก <https://www.airportthai.co.th/th/ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ-2/>
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2563). รายงานประจำปี 2563. กรุงเทพฯ: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
- แผนกวิจัยและพัฒนาธุรกิจการบิน สำนักวิจัยและพัฒนาธุรกิจการบิน สถาบันการบินพลเรือน. (2560). สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทย ประจำปีเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560. กรุงเทพฯ: สถาบันการบินพลเรือน.
- แผนกวิจัยและพัฒนาธุรกิจการบิน สำนักวิจัยและพัฒนาธุรกิจการบิน สถาบันการบินพลเรือน. (2562). *สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทย ประจำปีไตรมาสที่ 4/2562 (ตุลาคม – ธันวาคม 2562)*. กรุงเทพฯ: สถาบันการบินพลเรือน.
- มณฑล ศาสนนันท์. (2550). *การออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมและวิศวกรรมย้อนรอย*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- สุรสิทธิ์ ระวังวงศ์, ชาตรี หอมเขียว, วรพงศ์ บุญช่วยแทน, จักรนรินทร์ ฉัตรทอง, และ มูหามัด เต๊ะยอ. (2563). การประยุกต์ใช้เทคนิคการแปลงหน้าที่เชิงคุณภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา กรณีศึกษา วิสาหกิจชุมชนเครื่องปั้นดินเผาในจังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์*, ปีที่ 12 ฉบับที่ 1, 106-119.
- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). *คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Yang, C. (2003). *Improvement actions based on the customers' satisfaction Survey*. Total Quality Management & Business Excellence, 14(8), 919-930.
- Zeithaml, V.A., Berry, L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. NY: Free.
- Tenner, A.R., & De Toro, I.J. (1992). *Total Quality Management, Three Steps to Continuous Improvement*. New York: Addison-Wesley.