ประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
Low Cost Airlines Efficiency

พ.ต.อ. ดร. นพดล บุรณนัฏ, ดร. เสาวณีย์ พากเพียร,
ดร. เอื้อมอัมพร ทิพย์ทิฆัมพร, ดร. สุมาลี มีพงษ์, ดร. ปัญญารัตน์ ปานทอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ ระบบงาน และการจัดการ ที่มีผลต่อกับประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ วิธีดำเนินการวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ให้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 400 รายตอบแบบสอบถามด้วยตนเองโดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า ความสะดวก กระบวนการในการให้บริการ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสุภาพของบุคลากร และความน่าเชื่อถือมีผลกระทบกับประสิทธิภาพในการให้บริการ

คำสำคัญ: กลยุทธ์, ระบบงาน, การจัดการ, ประสิทธิภาพ

Abstract

The purpose of this research was to study the relationship between strategy, system, management and efficiency. The population and sample size for 400 specific sampling were selected from the passenger at DONMUANG airport. The methods of data analysis consist of multiple regression analysis. The findings revealed efficiency depended on comfortable, process, technology, courtesy and reliability.

Keywords: strategy, system, management, efficiency

บทนำ

สายการบินราคาถูกหรือสายการบินต้นทุนต่ำ เริ่มต้นจากประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศแรก (สายการบินราคาประหยัด, 2560) มีกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจด้านการบิน ด้วยการลดค่าใช้จ่ายของการบิน เช่น เครื่องแบบพนักงาน อาหารบริการบนเครื่องบิน ทำให้สามารถขายตั๋วโดยสารในราคาประหยัดได้ อีกทั้งมีการขายตั๋วล่วงหน้าผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถวางแผนจัดการเที่ยวบินได้ง่าย ลดความเสี่ยงด้านการโดยสารไม่เต็มลำ (Word Traveler, 2016) ประโยชน์ของสายการบินต้นทุนต่ำ คือ (1) กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวมีการเดินทางโดยเครื่องบินมากขึ้น และขยายเส้นทางท่องเที่ยวได้กว้างขวางขึ้น ราคาบัตรโดยสารเครื่องบินที่ถูกลงอย่างมากจะเป็นตัวจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้อย่างสะดวก จึงเป็นการกระจายนักท่องเที่ยว และทำให้สะดวกสบายในการบินตรงมากขึ้น (2)ทำให้เกิดการขยายตัวของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ มากขึ้น โดยเฉพาะตลาดนักท่องเที่ยวระดับกลางและระดับล่างที่มีงบจำกัดในการเดินทาง รวมทั้งทำให้มีการขยายตัวในกลุ่มนักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านและในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (3) เพิ่มความถี่ในการเดินทางมากขึ้น โดยนักท่องเที่ยวมีโอกาสเดินทางได้บ่อยขึ้น จากเดิมอาจเดินทางเพียงปีละ 1 ครั้ง ราคาบัตรโดยสารเครื่องบินที่ถูกลงทำให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสเลือกเดินทางได้มากกว่า 1 ครั้ง ต่อปี ทำให้ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้โดยรวมมากขึ้น (4) ส่งผลดีต่อธุรกิจท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น ตัวแทนจำหน่ายบริการทางการท่องเที่ยว บริษัทจัดนำเที่ยว และโรงแรม สามารถเสนอขายรายการนำเที่ยวหรือแพ็กเกจได้หลายรูปแบบในราคาที่ประหยัดหรือถูกลง

ซึ่งจะช่วยส่งเสริมการขยายตัวของภาคธุรกิจ เพราะเมื่อนักท่องเที่ยวสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของการเดินทาง ก็จะมีเงินในการใช้จ่ายเป็นค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าของที่ระลึก และการจับจ่ายใช้สอยอื่น ๆ ได้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับกระแสการเดินทางของกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับกลางและล่าง (5) ทำให้เกิดการแข่งขันในภาคธุรกิจการบินและภาคการขนส่งอื่น ๆ มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นรถไฟหรือรถประจำทางทั้งในด้านราคา คุณภาพ และการบริการ ซึ่งธุรกิจต่าง ๆ ต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาประสิทธิภาพให้ดีขึ้นอันจะส่งผลดีต่อผู้บริโภคในการมีทางเลือกมากยิ่งขึ้น และ (6) ทำให้เกิดสงครามราคาขึ้นมาสายการบินต้นทุนต่ำสายต่าง ๆ จะแข่งกันลดราคากันเพื่อดึงลูกค้าให้มาใช้บริการผู้ที่ได้ประโยชน์คือผู้โดยสารที่ได้เดินทางโดยเสียค่าสารในราคาที่ถูกลง ความสำคัญของปัญหาคือจะทำอย่างไรจึงจะสามารถรักษามาตรฐานในการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความจงรักภักดีของลูกค้ากับสายการบิน (brand royalty) เพื่อแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดมาจากสายการบินคู่แข่งทั้งที่เป็นสายการบินพรีเมี่ยมและสายการบินต้นทุนต่ำ เนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้วจึงทำให้ต้องการทราบว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารสายการบินต้นทุนต่ำ (มงคล โสภณ, 2557)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ ระบบงาน และการจัดการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

สมมติฐานการวิจัย

กลยุทธ์ (ที่ประกอบด้วย ความสะดวก ราคาที่เป็นธรรม และภาพพจน์ที่ดี) ระบบงาน (ประกอบด้วย กระบวนการ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและความรวดเร็ว) และการจัดการ (ประกอบด้วยความสุภาพของบุคลากร ความน่าเชื่อถือ และความเสมอภาค) มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยประกอบด้วย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยหัวข้อ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กลยุทธ์ ระบบงาน และการจัดการ

2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 ราย

3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลยุทธ์ ระบบงาน และการจัดการ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และสรุปผลการวิจัย ระหว่าง 1 ตุลาคม 2559- 30 กันยายน 2560

การทบทวนวรรณกรรม

ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการดำเนินการซึ่งมีความคล้ายคลึงกับประสิทธิผลแต่ประสิทธิผลจะพิจารณาถึงวิธีการหรือทางเลือกใด ๆ ในแง่ความสามารถและความสำเร็จของการดำเนินการโดยเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลสำเร็จที่เกิดขึ้นตามเป้าหมายของทางเลือกนั้น นอกจากนั้นแล้วประสิทธิภาพจะมีมากหรือน้อยสามารถพิจารณาได้จากปริมาณหรือคุณภาพของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า ถ้ามีน้อยกว่าผลผลิตที่ได้ แสดงว่ามีประสิทธิภาพในการบริหารงาน จากการศึกษาของ Harrington (1913) พบว่า หลักการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย (1) ทำความเข้าใจเป้าหมายและกำหนดหลักแนวคิดให้ชัดเจน

(2) พิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ (3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง (4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (6) การทำงานมีความเชื่อถือได้เร็วมีคุณภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน (7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง (8) งานสำเร็จทันเวลา (9) ผลงานได้มาตรฐาน (10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ (11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ และ (12) ให้บำเหน็จรางวัล และจากการศึกษาของ Ona (2017) พบว่า กลยุทธ์ของการดำเนินงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ นอกจากนั้นแล้วจากการศึกษาของ (McAfee & Velde (2017) อธิบายว่า ระบบงานและการจัดการมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดีขึ้นหรือแย่ลง

สรุปจากที่กล่าวมาแล้วสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการจะดีมากขึ้นหรือน้อยลงขึ้นอยู่กับการดำเนินโครงการและนโยบายต่าง ๆ ว่ามีการปฏิบัติงานและใช้ทรัพยากรเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดหรือไม่ ถ้าเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ หรือเร็วกว่าที่กำหนดและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าก็ถือว่าการปฏิบัติงานในองค์การนั้นประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงตามที่กำหนดไว้และต้องใช้เวลามากขึ้นหรือสูญเสียทรัพยากรธรรมชาติมากขึ้นแสดงว่าองค์การนั้นขาดประสิทธิภาพในการบริหารงาน นอกจากนั้นแล้วยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีก ได้แก่ กลยุทธ์ ระบบงานและการจัดการ

กลยุทธ์ (strategy) หมายถึงแผนการในการดำเนินการ ในการดำเนินการทางธุรกิจ กลยุทธ์ทางการตลาดถือว่าเป็นอาวุธที่มีประสิทธิภาพอย่างหนึ่งในการทำธุรกิจ ซึ่งปัจจุบันมีกลยุทธ์การตลาดต่าง ๆ มากมายให้เลือกเพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการดำเนินการกลยุทธ์ทางธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จคือความสะดวกในการใช้การบริการ สิ่งหนึ่งที่ทำให้ลูกค้ามักถอดใจเลิกใช้บริการ นั้นมักเกิดจากความยุ่งยากของระบบการซื้อขายที่ซับซ้อน หลาย ๆ ธุรกิจมีสินค้า และการบริการที่น่าสนใจ แต่บางครั้งที่ปัญหาเหล่านี้กลับกลายมาเป็นอุปสรรคไม่ให้สินค้าและการบริการเหล่านี้เป็นที่สนใจเท่าที่ควร โดยปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าพบกับความยุ่งยากก็มีมากมาย เช่น ร้านค้าบนอินเตอร์เน็ตบางแห่งที่มีระบบการซื้อขายที่กว่าจะผ่านไปแต่ละขั้นตอนนั้นเป็นไปด้วยความยุ่งยากหรือมีหลายขั้นตอนจนเกินไป จนลูกค้าเลิกที่จะซื้อขายหรือใช้บริการ (หลักการพื้นฐานเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าและเพิ่มยอดขาย, 2560)

กลยุทธ์ด้านราคา ราคา (price) เป็นช่องทางการจัดจำหน่าย (place) และการส่งเสริมทางการตลาด (promotion) ที่ผู้ประกอบการบางแห่งนำมาใช้ในการวางแผนการตลาดนั้น ดูเหมือนว่ากลยุทธ์ด้านราคาดูจะเป็นสิ่งที่กลุ่มผู้ประกอบการขนาดเล็กให้ความสำคัญน้อยมากในการนำการตั้งราคามาใช้เป็นกลยุทธ์ทั้ง ๆ ที่ราคาเป็นปัจจัยสำคัญที่ลูกค้าใช้พิจารณาในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการไม่น้อยไปกว่าตัวสินค้า กลยุทธ์แนวระดับราคา (price lining) คือ การที่ผู้ผลิตหรือร้านค้ากำหนดระดับราคาของสินค้าประเภทเดียวกันแต่ต่างแบบ ต่างรุ่นหรือมีระดับคุณภาพแตกต่างกันไป เพื่อให้ผู้บริโภคมีโอกาสเลือกสินค้าในระดับราคาที่พอใจ กลยุทธ์ราคาลักษณะนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่เชื่อว่าลูกค้าแต่ละราย มีความต้องการแตกต่างกัน บางคนอาจยอมจ่ายแพงกว่า เพื่อให้ได้สินค้าที่ดูดีมีระดับกว่าคนอื่น ขณะที่ลูกค้าบางกลุ่ม ต้องการสินค้าราคาประหยัด ไม่ต้องการลูกเล่นมากนัก การตั้งราคาแบบมีหลายระดับราคา จึงเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายได้ดีกว่าการการผลิต และกำหนดราคาสินค้าในราคาเดียวกัน ตัวอย่างที่เห็นได้คือผู้ผลิตและผู้จำหน่ายโทรศัพท์มือถือเกือบทุกยี่ห้อเวลาออกรุ่นใหม่ ๆ มักจะออกผลิตภัณฑ์เป็นชุดที่มีหลายรุ่นและมีการตั้งราคาต่างกันตั้งแต่หลักพันบาท

ไปจนถึงหลักหมื่นบาท ซึ่งก็เป็นการใช้กลยุทธ์ราคาดังกล่าวนั่นเอง (กลยุทธ์การตั้งราคา, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของสายการบินต้นทุนต่ำ The Airline's Dilemma (2017) ที่อธิบายว่าในการดำเนินกลยุทธ์ของสายการบินต้นทุนต่ำโดยการลดราคาค่าโดยสารให้ถูกลงเป็นผลทำให้ยอดจองที่นั่งเครื่องบินมีมากขึ้น นอกจากนั้นการที่บริษัทสายการบินมีภาพพจน์ที่ดีในการรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมมีผลทำให้ประชาชนไว้วางใจและใช้บริการบ่อยขึ้น (O' Connell & William, 2017)

สรุปวิธีดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ต้องคำนึงถึงคือกลยุทธ์ในการดำเนินการ หากเป็นกลยุทธ์ในการทำธุรกิจ เป้าหมายคือ ความสำเร็จของธุรกิจซึ่งหมายความว่าต้องสามารถแย่งส่วนแบ่งตลาดจากคู่แข่งในท้องตลาดได้ การจะวางกลยุทธ์เกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารรู้ว่า ปัจจุบันธุรกิจของตนเองอยู่ ณ จุดใด ในอนาคตต้องการให้ไปสู่จุดใด จากนั้นจึงหาวิธีการเพื่อทำให้ไปให้ถึงเป้าหมายในอนาคตตามที่วางไว้ต้องวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็ง โอกาส และปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ ผลการวิเคราะห์ธุรกิจจะทำให้ผู้บริหารได้รู้ว่า ธุรกิจของตัวเองมีจุดอ่อน จุดแข็งอย่างไร มีโอกาสที่จะนำธุรกิจไปสู่จุดที่ต้องการได้อย่างไร และสิ่งที่จะเข้ามาขัดขวางให้ไม่ประสบความสำเร็จดังกล่าวคืออะไร

ระบบงาน (system) หมายถึงวิธีดำเนินการหรือรูปแบบการปฏิบัติ ดังนั้น ลักษณะของระบบงานที่ดีจึงต้องเป็นการบริหารที่เป็นระบบ ซึ่งต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (good governance) ที่ประกอบด้วย (1) หลักนิติธรรม คือการตรากฎหมายและบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรม รวมทั้งการใช้อำนาจรัฐอย่างเป็นธรรม (2) หลักคุณธรรม มีจุดมุ่งหมาย ที่จะให้การบริหารบ้านเมือง และสังคม ยึดมั่นในความถูกต้องดีงามทั้งในแง่ของศีลธรรม จริยธรรม วัฒนธรรม และปทัสถานที่สังคมยอมรับว่าเป็นแบบอย่าง หรือครรลองที่พึงปฏิบัติ (3) หลักความโปร่งใส เป็นเรื่องของการกระทำกิจการใด ๆ ด้วยความเปิดเผยต่อสาธารณชน และสามารถตรวจสอบได้ โดยเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกประเมินผลการทำงานอย่างเต็มที่ (4) หลักการมีส่วนร่วม ต้องจัดให้ผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม คนที่มีส่วนร่วมคือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานของหน่วยงานนั้น (5) ผู้ใช้อำนาจต้องยินดีรับผิดชอบต่อผลการกระทำ หรือการตัดสินใจของตนเอง ไม่ว่าทิศทางใดก็ตาม (6) หลักความคุ้มค่า มีการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องอย่างระมัดระวังและมีคุณภาพ ทั้งคุณภาพในเชิงทักษะฝีมือการทำงานและคุณภาพในเชิงนามธรรม (7) หลักคุณภาพหรือมาตรฐาน การบริหารจัดการที่ดีต้องมีกลไกที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ คือต้องรู้ว่าจะต้องมีเกณฑ์อะไร มาตรฐานหรือกติกาอะไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อจะได้สามารถตรวจสอบได้ว่ากลไกนั้นมีอยู่ และเป็นไปอย่างที่พึงประสงค์หรือไม่ และ (8) หลักความพึงพอใจ เมื่อองค์กรเรียกร้องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องอุทิศตนและเสียสละแก่องค์การ องค์การก็จำเป็นที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลในองค์การนั้นในระดับหนึ่งด้วย การสร้างความพึงพอใจให้ทุกฝ่าย กระทำได้โดยใช้หลักดุลยภาพ การสร้างดุลยภาพนี้ ต้องมีกลไกที่ชัดเจน และถ้ามีความขัดแย้งกันของความพึงพอใจต้องมีกระบวนการควบคุมตรวจสอบดูแลมาตรฐานด้วย รายละเอียดในเรื่องนี้หน่วยงานแต่ละแห่งต้องกำหนดเอง (Nittaya, 2017)

ปัจจุบัน สายการบินเป็นหนึ่งในธุรกิจของโลกปัจจุบันที่ต้องทำการปรับตัวอย่างมาก เพื่อหาทางอยู่รอดจากผลกระทบอันเนื่องมาจากภาวะซบเซาและตกต่ำทางเศรษฐกิจ สายการบินต้นทุนต่ำในช่วงที่ผ่านมามีการปรับตัวแทบจะทุกราย

คงหนีไม่พ้นการพยายามประหยัดและปรับลดต้นทุนการดำเนินงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมทั้งต้องเน้นระบบดิจิตอลทำตลาดให้มากขึ้น (ผู้จัดการ 360 องศา รายสัปดาห์, 2517) และจากการสำรวจของ power & Associate (2017) เกี่ยวกับการจัดลำดับความพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการจากสายการบินในอเมริกาเหนือ พบว่า ระดับความพอใจเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว 10 เป็น 12 สายการบินโดยสายการบินแบบโลว์คอสต์หรือสายการบินราคาถูกที่มีนามว่า เจ็ทบลู ครองอันดับแรกของสายการบินที่ผู้โดยสารมีระดับความพอใจสูงสุดเป็นปีที่ 5 ของกลุ่มสายการบินราคาถูก รองลงมาคือสายการบินเซาท์เวสต์ ขณะที่สายการบินแอร์ทราน เป็นสายการบินที่ระดับความพอใจของผู้โดยสารลดลงจนต่ำกว่าระดับค่าเฉลี่ยของกลุ่ม

สรุประบบงานที่ดีของสายการบินต้นทุนต่ำควรมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าภายใต้สภาวะต้นทุนและการใช้งบประมาณอย่างเหมาะสม โดยมีความคล่องตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ และเพื่อให้เกิดการตอบสนองกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล สายการบินต้นทุนต่ำควรมุ่งเน้นไปที่เรื่องการจัดการด้วย

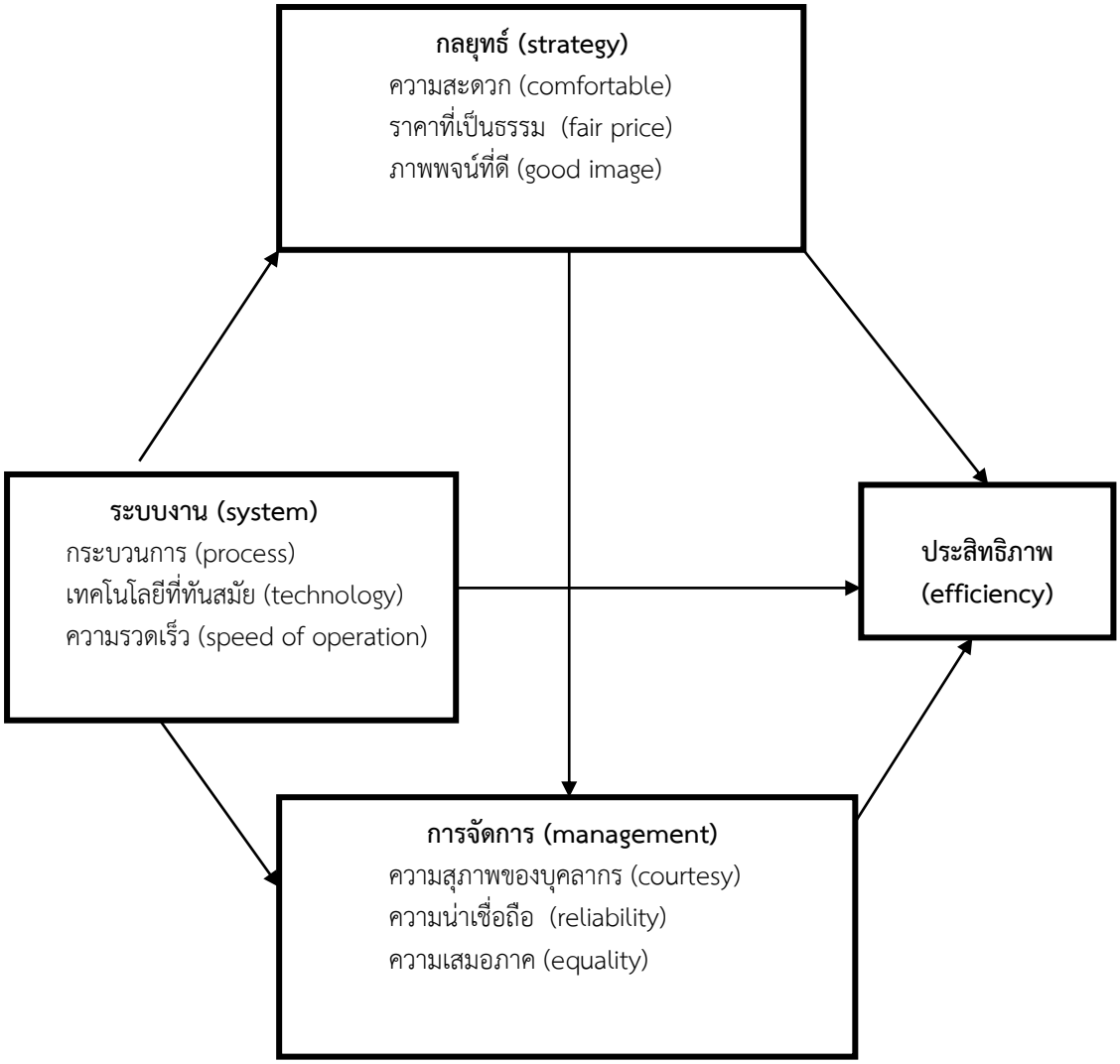
การจัดการ (management) หมายถึง การเตรียมการหรือการทำให้เป็นระบบ การจัดการเป็นคำที่นิยมใช้เกี่ยวกับการทำธุรกิจซึ่งต่างจากคำว่า “การบริหาร” ที่หมายถึงการ ดำเนินงานหรือปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในบางครั้งอาจใช้คำว่า การบริหารจัดการ การจัดการ หรือ management เป็นกระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลในองค์กรร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางที่กำหนดไว้ 5 ขั้นตอนได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม (การจัดการ, 2560)

ปัจจุบันนี้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการใช้กลยุทธ์ทางเทคโนโลยีจัดการกับกระบวนการทางธุรกิจจึงเป็นสิ่งจำเป็น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสามารถสร้างผลกระทบที่สำคัญต่อการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตของธุรกิจ องค์การธุรกิจต้องสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ สามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อพัฒนาและธำรง รักษาความสามารถในการแข่งขัน ขององค์การ การประยุกต์ เทคโนโลยีสารสนเทศต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่สอดรับกัน ระหว่างโครงสร้างองค์การ กลยุทธ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (ปาริชาติ แก้วกระจ่าง, 2560) จากการศึกษาของ Jennex, Smolnik & krosdell (2017) พบว่าการจัดการความรู้มีผลต่อกลยุทธ์ในการทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ MacAfee, Glassman & Honycutt (2017). ที่กล่าวว่าการทำธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จมีปัจจัยที่สำคัญคือ การจัดการโลจิสติกส์ การจัดการเชิงกลยุทธ์ การจัดการสารสนเทศ และการจัดการทรัพยากรมนุษย์

สรุปการจัดการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ มากมาย ดังนั้นการสร้างบรรยากาศในการคิดค้น เรียนรู้ จัดระเบียบและสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการ นอกจากนั้นแล้วการจัดการที่ดียังต้องอาศัยกลไกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการสร้างความเข้าใจระหว่างบริษัทกับลูกค้า ความสุภาพของบุคลากร ความน่าเชื่อถือ และการให้บริการอย่างเสมอภาค

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้กรอบแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆได้ดังนี้



ภาพ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ท่าอากาศดอนเมือง จำนวนทั้งสิ้น 35,203,757 คน (ข้อมูลสถิติผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ พ.ศ. 2559) เหตุผลที่เลือกพื้นที่ดังกล่าวเนื่องจากว่าท่าอากาศดอนเมือง เป็นสถานที่สายการบินต้นทุนต่ำหลายสายการบินประกอบกิจการและมีประชาชนจำนวนมากมาใช้บริการ

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากประชากรเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนมากเกินกว่าที่ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลได้ครบ ผู้วิจัยจึงต้องทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) เหตุผลที่จะใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้

เพราะมีความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย โดยการคำนวณตามสูตร ทาโรยามาเน โดยให้ประชาชนที่มาใช้บริการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Yamane, 1967) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative approach) ทำการสำรวจความคิดเห็นด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการ กลยุทธ์ ระบบงาน และการจัดการ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ผู้ช่วยภาคสนามเป็นผู้ดำเนินการ คำถามแต่ละชุดจะเป็นคำถามชนิดปลายปิด ผู้ตอบคำถามเพียงแต่เขียนคะแนนลงในช่องคะแนนที่ต้องการเท่านั้น แล้วจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น (hierarchical regression analysis สำหรับการสร้างมาตรวัดในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อทัศนคติ ผู้วิจัยได้ใช้การให้คะแนน ตั้งแต่ 0 ถึง 10 แทนที่จะมีเพียง 1 ถึง 5 และจะมีการกลับคะแนนสำหรับข้อคำถามในเชิงลบ (negative)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลโดยนักศึกษาและอาสาสมัครจากประชาชนที่เดินทางมาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 ราย แต่ก่อนที่จะออกไปเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือก่อนเพื่อให้เกิดความถูกต้อง โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลอง (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริงจำนวน 30 ราย ที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Cronbach's alpha) เท่ากับ .768

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้ เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น สำหรับการวิเคราะห์ถดถอยพหุผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มตัวแปรอิสระว่ามีผลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุมีข้อจำกัดดังนี้คือ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระต้องเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้น (linearity) และตัวแปรอิสระต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเองสูง (multicollinearity problem)

ผลการการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลกับประสิทธิภาพในการให้บริการ

ตาราง 1 ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมากที่สุด ได้แก่ ความสุภาพของบุคลากร รองลงมาเทคโนโลยีที่ทันสมัย กระบวนการให้การบริการ ความน่าเชื่อถือ และความสะดวกน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ครั้งแรก แสดงให้เห็นว่ากลยุทธ์ทางการค้าที่ประกอบด้วยความสะดวก ราคาที่เป็นธรรม และภาพพจน์ที่ดี มีเฉพาะความสะดวกและภาพพจน์ที่ดีมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือถ้าความสะดวกและภาพพจน์ที่ดีมีมากขึ้นประสิทธิภาพของการให้บริการย่อมมีมากขึ้นด้วย แต่ถ้าความสะดวกและภาพพจน์ที่ดีมีน้อยลงประสิทธิภาพในการให้บริการย่อมมีน้อยลงด้วยเช่นเดียวกัน สำหรับราคาที่เป็นธรรมไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแต่อย่างใด

เมื่อพิจารณา ระบบงานเพิ่มเติมพบว่า ความสะดวก ภาพพจน์ที่ดี เทคโนโลยีที่ทันสมัย และความรวดเร็วมีผลกับประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยถ้าความสะดวก ภาพพจน์ที่ดีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และความรวดเร็ว มีมากขึ้น ประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำย่อมมีมากขึ้น

แต่ถ้าความสะดวก ราคาที่เป็นธรรม เทคโนโลยีที่ทันสมัยและความรวดเร็วมีน้อยลง ประสิทธิภาพในการให้บริการย่อมมีน้อยลงด้วยเช่นเดียวกัน สำหรับราคาที่เป็นธรรม และกระบวนการการให้บริการไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

เมื่อพิจารณาการจัดการเพิ่มเติมพบว่าความสะดวก กระบวนการการให้บริการ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสุภาพของบุคลากรและความน่าเชื่อถือมีผลกับประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยถ้าความสะดวก เทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสุภาพของบุคลากรและ ความน่าเชื่อถือมีมากขึ้น ประสิทธิภาพในการให้บริการย่อมมีมากขึ้นด้วย แต่ถ้าความสะดวก เทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสุภาพของบุคลากรและความน่าเชื่อถือมีน้อยลง ประสิทธิภาพในการให้บริการย่อมมีน้อยลงด้วยเช่นเดียวกัน สำหรับ กระบวนการการให้บริการถ้ามีมากขึ้นประสิทธิภาพในการให้บริการย่อมมีน้อยลง ส่วนราคาที่เป็นธรรม ภาพพจน์ที่ดี ความรวดเร็วและความเสมอภาคไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแต่อย่างใด

***ตาราง** 1* ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ (N= 400)

Independent variable	Standard regression co-efficiency		
	กลยุทธ์	**ระบบงาน**	**การจัดการ**
ความสะดวก	.681***	.402***	.326***
ราคาที่เป็นธรรม	.071	.024	.051
ภาพพจน์ที่ดี	.108**	.117**	.059
กระบวนการให้การบริการ		.126	-.165***
เทคโนโลยีที่ทันสมัย		.453***	.370***
ความรวดเร็ว		.092*	.029
ความสุภาพของบุคลากร			.126*
ความน่าเชื่อถือ			.176***
ความเสมอภาค			.028
R^2	.607	.700	.719
SEE	1.087	.954	.927
F	203.634	152.520	110.569

หมายเหตุ * = p<.05, ** = p<.01,*** = p<.001

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ความสะดวก กระบวนการให้การบริการ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสุภาพของบุคลากร และความน่าเชื่อถือมีผลกระทบกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ ควิก (Quick, 2017) และลีและโม (Lee & Mo, 2017) เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ยกเว้น ราคาที่เป็นธรรม ความรวดเร็ว และความเสมอภาค

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ความสะดวก ราคาที่เป็นธรรม กระบวนการในการให้บริการ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสุภาพของบุคลากร และ ความน่าเชื่อถือ

มีผลกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้นในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ บริษัทต้องเน้นไปที่ความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ ของผู้โดยสาร ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการ ด้านความสะดวกสบายของยานพาหนะ กระบวนการทำงานที่ตรงต่อเวลา ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และจัดอบรมพนักงานที่ให้บริการให้มีความสุภาพอ่อนน้อมมีความจริงใจที่จะช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีที่มีปัญหาที่ไม่คาดฝันเกิดขึ้น โดยไม่เลือกชนชั้นวรรณะ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญส่งผลให้บริษัทมีความน่าเชื่อถือซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

2.1 เนื่องจากตัวแปรต่าง ๆ ตามกรอบแนวความคิด และสมมุติฐานที่กำหนดไว้ มีอำนาจอธิบายการผันแปรของความสะดวกกระบวนการในการให้บริการ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสุภาพของบุคลากร และความน่าเชื่อถือมีผลกระทบกับประสิทธิภาพในการให้บริการ แต่ก็ยังมีตัวแปรอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องอีก ดังนั้นจึงควรมีการศึกษา หรือวิจัยเพิ่มเติมถึงตัวแปร หรือปัจจัยอื่น ๆ อีก เช่น การประชาสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมที่ให้บริการ หรือ ขนาดของยานพาหนะ

2.2 ควรมีการเพิ่มเทคนิควิธี สำหรับการวิเคราะห์การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้เกิดความหลากหลาย โดยใช้โปรแกรม LISREL AMOS และ EQS มาร่วมวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง เพื่อเพิ่มเนื้อหาสาระเชิงวิชาการในรูปแบบใหม่ที่แตกต่างในด้านการวิเคราะห์ และการประมวลผลเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อวงการวิจัยมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาระยะยาว (longitudinal study) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของธุรกิจอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่นธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว หรือธุรกิจด้านโรงแรม เพื่อเป็นกรณีศึกษาซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อบกพร่องในด้านต่าง ๆ แล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไข

เอกสารอ้างอิง

กลยุทธ์การตั้งราคา. (2560). *กลยุทธ์การตั้งราคาเพื่อเพิ่มยอดขาย.* ค้นเมื่อ 27 มกราคม 2560 จาก http://www.facebook.com

การจัดการ. (2560). *การจัดการหมายถึงอะไร?.* ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2560 จาก http://www.im2market.com

ข้อมูลสถิติผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ. (2559). *สถิติผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ.* ค้นเมื่อ 19 มีนาคม 2560 จาก http://th.wikipedia.org

ปาริชาติ แก้วกระจ่าง. (2560). *เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ.* ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2560 จาก http://www.sirikitdam.egat.com

สายการบินราคาประหยัด. (2560). *วิกิพีเดีย.* ค้นเมื่อ 29 มกราคม 2560 จาก https://th.wikipedia.org

มงคล โสภณ. (2557). *สายการบินต้นทุนต่ำกับการเปลี่ยนแปลงแบบจำลองทางธุรกิจ.* ค้นเมื่อ 29 มกราคม 2560 จาก https://jothailand744.wordpress.com

Harrington. (1913). *The twelve principles of efficiency.* Engineering Magazine. Retrieved 18 March 2017, from http://www.ncbi.nlm.nih.gov

Jennex, M. E., Smolnik, S., & krosdell, D. (2017). Where to look for knowledge management success. *IEEE Xplore.* Retrieved 24 February 2017, from http://ieeexplore.ieee.org

Lee, J., & Mo, J. (2017). Analysis of technological innovation and environmental performance improvement in aviation sector**.** *Environmental Research and Public Health.* Retrieved 18 March 2017, from http://www.ncbi.nlm.nih.gov

MacAfee, R. B., Glassman, M., & Honycutt Jr. E. D. (2017). The effects of culture and human resource management policies on supply chain management strategy. *Journal of Business Logestics.* Retrieved 24 February 2017, from http://onlinelibrary.wiley.com

McAfee & Velde. (2017). Dynamic pricing in the airline industry. *Cite Seer.* Retrieved 18 March 2017, from http://citeseerx.ist.edu

Nittaya. (2017). Good governance. *Nitt Edujob.* Retrieved 3 February 2017, from http://oknation.nationtv.tv

O' Connell, J. F., & William, G. (2017). Passengers" perceptions of low-cost airlines and full-service carriers: A case study involving Ryanair, Aer Lingus, Air Asia and Malaysia Airlines. *Journal of Air Transport Management.* Retrieved 15 January 2017, from http://journals.sagepub.com

Ona, A. (2017). Effects of different attentional strategies and practice on motor efficiency. *Perceptual and Motor Skills.* Retrieved 15 January 2017, from http://journals.sagepub.com

Power, J. D., & Association. (2017). *Manager Online.* Retrieved 3 February 2017, from http://www.manger.co.th

Quick, C. (2017). The 5 best low-cost airlines**.** *Fare Compare.* Retrieved 18 March 2017, from http://www.farecompare.com

The Airline's Dilemma. (2017). Air fares 101-why do fares change all the time? *CheapAir.com.* Retrieved 27 January 2017, from http://journals.sagepub.com

Word Traveler. (2016). *Siam Flight.* Retrieved 24 February 2016, from http://www.napedu

Yamane, T. (1967). Elementary Sampling Theory. *England Cliffs.* New Jersey: Prentice- Hall.