

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของบริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด

The Guidelines for Service Quality Improvement of an Airport Ground Support Equipment of Panat Assembly Company

Received 9 June 2021

Revised 6 August 2021

Accepted 6 August 2021

นพรุจ วัฒนชัย,

ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์,

เดนนิส สโมคคิน

มหาวิทยาลัยบูรพา

Noppharut Watthnchai,

Sarunya Lertputtarak,

Denis Samokhin

Burapha University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน ได้แก่ รถดันอากาศยาน และรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระของสายการบินในประเทศไทย และเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของ บริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth interview) เครื่องมือในการศึกษา คือ คำถามในการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ คือ หัวหน้างาน ผู้จัดการ หรือผู้อำนวยการขององค์กรที่เป็นผู้เช่าอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของบริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด จำนวน 20 คน ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน ควรกำหนดนโยบายเพื่อรักษามาตรฐานของอุปกรณ์ และการบริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินให้มีความพร้อมต่อการใช้งานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สำหรับส่วนของการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ในให้บริการควรมีการประเมินความสามารถในการซ่อมบำรุงของพนักงานอย่างต่อเนื่อง จัดทำคำสั่งซื้ออะไหล่ให้เพียงพอ และจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความชำนาญด้านการซ่อมบำรุงให้เป็นผู้รับช่วงในการซ่อมบำรุงโดยกำหนดเงื่อนไขการบริการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ สร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการเป็นสำคัญในประเด็นเรื่องของการแต่งกาย พนักงานต้องแต่งกายตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท พนักงานทุกคนต้องแต่งชุดยูนิฟอร์มในการปฏิบัติงานทุกครั้ง ต้องมีการพัฒนาบุคลากรโดยเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถให้กับพนักงานครอบคลุมเนื้อหาทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

รวมถึงการกำหนดนโยบายการทำงานเป็นทีมให้การทำงานสามารถประสานงานทุกหน่วยงาน และสร้างจิตสำนึกในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

คำสำคัญ : การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน การพัฒนาบุคลากร

Abstract

This study aimed to investigate opinions on the quality of the airport facility service process comprising of aircraft pushback tractors, baggage transfers of the airliners in Thailand, and to propose ways to improve the company's ground service equipment of Panat Assembly Company. The research tool used in the study was qualitative research in forms of interviews. The sample was 20 participants undergoing in-depth interview sessions including the supervisors, managers and directors from companies who hired the airport equipment. The service quality improvement of airport ground support equipment revealed that the policies on the standards of equipment and services of airport equipment should be formulated for readiness to use, meeting the needs of users. In relation to the equipment maintenance, capability for such maintenance should be assessed; stock of spare parts needed to be sufficient, otherwise external agencies with expertise in maintenance should be hired to be the subcontractor in the maintenance by setting out conditions for the great benefit of users. While at work the uniformed staff should be well-groomed and attired in accordance with the company regulations. They were also required to enhance their skills and knowledge to provide continuous services, to increase awareness and ability to work with employees at all levels, and the skills of all aspects related to the operations would have to be broadened. Teamwork and inter-department coordination policies should be imposed by means of creating consciousness of providing service quality.

Keywords: Service quality improvement, Airport ground support equipment, Staff development

บทนำ

ธุรกิจการบินในช่วงปี 2563-2564 ต้องเผชิญกับสภาวะการขาดทุนจากภาวะโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization - ICAO) ระบุถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้อุตสาหกรรมการบินทั่วโลกต้องสูญเสียรายได้ในปี 2563 ถึง 4-5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ เช่นเดียวกันกับสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association - IATA) ที่แสดงตัวเลขการขาดทุนของสายการบินทั่วโลกกว่ามีการขาดทุนถึง 1.185 แสนล้านดอลลาร์สำหรับประเทศไทยจากข้อมูลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ระบุว่า ปัญหาโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ปริมาณผู้โดยสารทั้งในและจากต่างประเทศมีการเดินทางลดลง 70% เหลือเพียงปีละ 50 ล้านคน เมื่อเทียบกับปี 2562 ซึ่งมีจำนวน 165 ล้านคน รายได้รวมของสายการบินสัญชาติไทย ได้แก่ สายการบินไทย สายการบินนกแอร์ สายการบินนกสีกู๊ด สายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินบางกอกแอร์เวย์ส ในปี 2563 เท่ากับ 8.28 หมื่นล้านบาท หรือลดลง 73% เมื่อเทียบกับปี 2562 ที่มีรายได้รวม 3.12 แสนล้านบาท (หนังสือพิมพ์ข่าวสด, 2564) แต่ถ้าสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 กลับมาสู่ภาวะที่คนทั่วโลกและในประเทศไทยสามารถเดินทางได้ตามปกติ ธุรกิจการบินจะสามารถกลับมาดำเนินกิจการให้บริการผู้โดยสารและมีโอกาสที่จะสามารถสร้างรายได้ดังเช่นในอดีตที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามการดำเนินงานของสายการบินต่าง ๆ ต้องมีการควบคุมต้นทุนทำให้มีนโยบายในการลดต้นทุน สายการบินซื้ออุปกรณ์น้อยลงและปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์สำหรับการใช้อุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินโดยเปลี่ยนมาใช้ในการเช่าอุปกรณ์จากบริษัทเอกชนที่ทำธุรกิจบริการให้เช่าอุปกรณ์แทน

บริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด เป็นผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์สนับสนุนภาคพื้นสนามบิน (Ground Support Equipment : GSE) อาทิ รถดันและลากจูงอากาศยาน/ Aircraft towing tractor for airbus 380 รถบันไดสำหรับผู้โดยสาร (Self-propelled and towed able passenger stair) รถลำเลียงอาหาร (Catering truck) รถสายพานลำเลียงสัมภาระและสินค้า (Self-propelled and towed able conveyor belt loader) รถน้ำดื่ม (Potable water truck) รถถ่ายสิ่งปฏิกูล (Lavatory truck) รถลำเลียงสัมภาระและสินค้า (Baggage and cargo cart) ซึ่งบริษัทมีผู้ใช้บริการที่มาเช่าบริการอุปกรณ์ที่จำเป็นอย่างยิ่งแก่สายการบิน เช่น สายการบิน Nok Air เช่าอุปกรณ์เพื่อใช้งานที่สนามบินดอนเมือง และสายการบินไทย ได้เช่ารถลากจูงสัมภาระ (Cargo tractor) ที่สนามบินสุวรรณภูมิ รวมถึงไปถึงเครื่องบินทางทหาร เครื่องบินส่วนบุคคล เครื่องบินขนส่งสินค้าทางอากาศ และมีผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่สายการบิน คือ บริษัท วิงเชิร์ฟ จำกัด ที่เช่าอุปกรณ์ ณ สนามบินเชียงใหม่ ขอนแก่น อุตะเถา กระบี่ สุราษฎร์ธานี เป็นต้น นอกจากนี้บริษัท พนัสแอสเซมบลีย์ จำกัด ถือได้ว่าเป็นกิจการที่มีประสบการณ์ในวงการขนส่งในเรื่องของการดีไซน์ออกแบบและประกอบรถเพื่อการขนส่งมาเป็นเวลามากกว่า 40 ปี มีแบบรถต่าง ๆ มากกว่า 300 แบบที่เหมาะสมกับการใช้งานของผู้ประกอบการขนส่ง

บริษัท พน์สแอสเซมบลีย์ จำกัด มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 900 คน ได้ดำเนินการตามแผนนโยบายขององค์กร ได้แก่ การมุ่งเน้นพัฒนาทักษะของบุคลากร การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การจัดทำระบบการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001: 2008 ระบบความปลอดภัย OHSAS 18001 มีจุดมุ่งหมายในการผลิตสินค้าจำหน่ายและให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยคำนึงถึงมาตรฐานและประโยชน์สูงสุดที่ลูกค้าควรจะได้รับ หากพิจารณาถึงข้อจำกัดในการดำเนินงานของ บริษัทในช่วงที่ผ่านมา พบว่า ลูกค้าให้ความเชื่อถือการบริการน้อยกว่าคู่แข่งรายใหญ่ เนื่องจากบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานที่ยังไม่เป็นมาตรฐานสากล และมีจำนวนคู่แข่งให้บริการที่สนามบินดอนเมืองและสนามบินสุวรรณภูมิหลายบริษัท

ดังนั้นบริษัท พน์สแอสเซมบลีย์ จำกัด จึงตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงกระบวนการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จะก่อให้เกิดความมั่นคงและศักยภาพในการแข่งขันกับผู้ประกอบการรายใหญ่ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของบริษัท ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะบุคลากรผู้ให้บริการหน้างานในการให้บริการรถดันอากาศยานและรถแทร็กเตอร์ลำเลียงสัมภาระซึ่งเป็นอุปกรณ์หลักในการบริการ ประโยชน์ของการวิจัยครั้งนี้ จะนำมาซึ่งแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเช่าอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของบริษัทและจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่นที่ให้บริการลูกค้าประเภทสายการบินในการเช่าอุปกรณ์ภาคพื้นดินเช่นกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของบริษัท พน์สแอสเซมบลีย์ จำกัด ประกอบด้วย รถดันอากาศยาน และรถแทร็กเตอร์ลำเลียงสัมภาระของสายการบินในประเทศไทย
2. เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการของบุคลากรผู้ให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของบริษัท พน์สแอสเซมบลีย์ จำกัด

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพทางการแข่งขัน (Park, Lee, & Nicolau, 2020) คุณภาพการบริการมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ (Anderson & Mittal, 2000) การประเมินคุณภาพการบริการจากการทบทวนวรรณกรรมนั้น พบว่า องค์ประกอบปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการ จะใช้แนวคิดคุณภาพการบริการ 5 มิติ ตามแนวคิดของ Zeithaml, Berry & Parasuraman (1990) อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิริช, 2552: 114-115) เช่น งานวิจัยของ Özden & Celik (2021) เรื่อง Analyzing the service quality priorities in cargo transportation before and during the Covid-19 outbreak ที่ได้ศึกษา

คุณภาพการบริการของคลังสินค้า Mainardes, Fernando, MeloNadia, & Moreira (2021) เรื่อง Effects of airport service quality on the corporate image of airports ได้ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสนามบิน และ Le, Nguyen, & Truong (2020) เรื่อง Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการท่าเรือในประเทศเวียดนาม เป็นต้น

แนวคิดคุณภาพการบริการ 5 มิติ (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1990) ที่ได้นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถอธิบายได้ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) เป็นลักษณะทางกายภาพที่สามารถเห็นเป็นรูปธรรมจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการต้องให้บริการตรงกับที่ได้สัญญาหรือข้อตกลงที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลลัพธ์ออกมาเช่นเดิม ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ว่า บริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการจะต้องทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย มีความสะดวก กระจายการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ หรือความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ผู้ให้บริการต้องสามารถแสดงความสามารถในการบริการที่ดึงดูดลูกค้าเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ใช้บริการหรือการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ให้การบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน

การประยุกต์ใช้การประเมินคุณภาพการบริการมี 5 มิติ ตามแนวคิดของ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิธ, 2552: 114-115) ได้มีนักวิจัยที่ได้นำแนวคิดนี้มาใช้ประเมินคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมการบิน ดังนี้

ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหลุมจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีตัวชี้วัด 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

ในผู้ใช้บริการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูง และมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยให้สร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เฟส 2 จัดตั้งคณะกรรมการทดสอบพนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยานทุก ๆ 6 เดือน เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้เข้าถึงได้ง่าย จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบการร้องขอของลูกค้าโดยตรง และการจัดฝึกอบรมแก่พนักงานบริหารจัดการหลุมจอดอากาศยาน เพื่อสร้างมาตรฐานและสร้างคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อผู้ใช้บริการต่อไป เช่นเดียวกันกับ ชญาดา ขนาวุฒิกุลกิติ ศิริวรรณ กวงเพ็ง และสินจง โพชารี (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติ อุดรธานี พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บริการคำนึงถึงอันดับแรก คือ ความปลอดภัย นอกจากนี้จะเป็นปัจจัยการให้บริการที่เป็นรูปธรรมจาก บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อม ที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจบริการจากผู้ให้บริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

กำหนดการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ โดยเลือกศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้การสัมภาษณ์ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ให้สัมภาษณ์ (Key informants) ซึ่งมีจำนวนการอิ่มตัวของข้อมูล (data saturation) จำนวน 20 คน จากบริษัทผู้เช่าอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน ประกอบด้วย ผู้ที่ปฏิบัติงานที่เป็นผู้ใช้ อุปกรณ์ที่มีประสบการณ์การใช้งานอย่างน้อย 6 เดือน และเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตขับอุปกรณ์จาก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ กรมท่าอากาศยาน จำนวน 5 คน คือ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 4 คน และบริษัท วิงเชิร์ฟ จำกัด จำนวน 1 คน

หัวหน้างานของบริษัทผู้ใช้อุปกรณ์ จำนวน 5 คน จาก การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 3 คน และ บริษัท วิงเชิร์ฟ จำกัด จำนวน 2 คน

ผู้จัดการของบริษัทผู้ใช้อุปกรณ์ เนื่องจากเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน จำนวน 5 คน จากการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 2 คน บริษัท วิงเชิร์ฟ จำกัดจำนวน 2 คน และ บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวิลด์ไวด์โพลท์เซอร์วิส จำกัด จำนวน 1 คน

ผู้อำนวยการของบริษัทผู้ใช้อุปกรณ์ ซึ่งเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจเลือกให้ผู้บริการเช่าอุปกรณ์รถดันและลากจูงอากาศยาน และรถลากจูงสัมภาระ จำนวน 5 คน จากการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 2 คน บริษัท วิงเชิร์ฟ จำกัด จำนวน 2 คน และบริษัท แบ็กส์บริการภาคพื้น จำกัด จำนวน 1 คน

คุณภาพการบริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินสนามบิน ทำการศึกษา 2 กลุ่มอุปกรณ์ ได้แก่ รถดันอากาศยาน และรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ ซึ่งเป็นอุปกรณ์หลักอันดับ 1 และอันดับที่ 2 ของ บริษัท พน์สแอสเซมบลีย์ จำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คำถามในการสัมภาษณ์ โดยสามารถสร้างเครื่องมือตามประเด็นในการสัมภาษณ์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพของกระบวนการให้บริการเช่า อุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (บุคลากร, เครื่องมืออุปกรณ์) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจ/ เห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพของกระบวนการให้บริการเช่า อุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน แบ่งได้ ดังนี้คุณภาพของกระบวนการให้บริการรถดันอากาศยาน คุณภาพของกระบวนการให้บริการรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการให้บริการในแต่ละขั้นตอนการบริการและข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงขั้นตอนบริการเช่า อุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน ประกอบด้วย รถดันอากาศยานและรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างคำถามในการสัมภาษณ์ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำคำถามเสนอให้ทางผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ทำการพิจารณาและตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมในการใช้ภาษา จากนั้นนำผลคะแนนที่ได้แต่ละข้อ มาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ซึ่งผลการประเมิน พบว่า ข้อคำถามในทุกข้อมีค่า IOC มากกว่า 0.6 ขึ้นไป เป็นไปตามที่ Rovinelli and Hambleton (1997) ได้ระบุว่าคำถามแต่ละข้อจะต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.5 จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

3. นำคำถามในการสัมภาษณ์เสนอต่อกรรมการจริยธรรมการวิจัยของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องปรับปรุงคำถามในการสัมภาษณ์อีกครั้ง

4. นำคำถามในการสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ไปทำการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

การสัมภาษณ์ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้ให้สัมภาษณ์ จะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 30-45 นาที โดยสถานที่ในการสัมภาษณ์ คือ สำนักงานของผู้ให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์จะมีการบันทึกเสียง ซึ่งก่อนจะทำการบันทึกเสียงผู้วิจัยจะทำการขออนุญาตและแจ้งวัตถุประสงค์ของการบันทึกเสียงว่าผู้วิจัยเพียงแต่ต้องการเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์สามารถปฏิเสธการบันทึกเสียงได้ ระหว่างการสัมภาษณ์ในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ต้องการตอบคำถามใดหรือไม่ต้องการให้บันทึกเสียงในช่วงใดจะไม่มีการบังคับ ผู้ให้สัมภาษณ์มีอิสระที่จะให้ข้อมูล หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สะดวกใจในการให้ข้อมูลสามารถปฏิเสธหรือหยุดการสัมภาษณ์ได้ ในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ให้บันทึกเสียง ผู้วิจัยจะขออนุญาตให้การจดบันทึกข้อมูลสำคัญและถ้าผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ประสงค์ให้นำข้อมูลในส่วนใดไปใช้ในการวิจัยผู้วิจัยจะตัดข้อมูลส่วนนั้นออก และจะไม่มีเมื่อนำเทปบันทึกเสียงออกไปเผยแพร่

การเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ไม่มีความเสี่ยงทางด้านร่างกายหรือจิตใจแต่อย่างใด เพราะเป็นงานวิจัยที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ข้อมูลต่าง ๆ จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยชื่อไม่ว่าในทางใด ๆ การอ้างอิงถึงผู้ให้สัมภาษณ์จะไม่ใช้ชื่อ-นามสกุลจริง ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านของผู้วิจัยเท่านั้น ส่วนเอกสารจะเก็บไว้ในตู้เอกสารที่ใส่กุญแจ หลังการสิ้นสุดโครงการการวิจัย 3 ปีจะถูกนำไปทำลาย ในขณะที่สัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกสรุปสั้น ๆ เฉพาะประเด็นที่สำคัญ จากนั้นจะทำการถอดเทปและนำข้อมูลกลับไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตรวจสอบ ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบข้อมูลแล้วผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์สรุปและอภิปรายผล

ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัย มีการยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลยืนยันความถูกต้องของข้อมูลและผู้วิจัยมีการยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยผู้วิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้เป็นอย่างดี พร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit trial) เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องของการเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการถอดความจากเครื่องบันทึกเสียง จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Thematic analysis โดยการตีความพร้อมกับทำการตั้งข้อความหรือประโยคสำคัญที่เกี่ยวข้องออกมา นำข้อมูลที่เป็นข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงมาไว้กลุ่มเดียวกัน เพื่อสร้างหัวข้อสรุปและกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยค จากนั้นจัดเป็นกลุ่มใหญ่

(Themes) และกลุ่มย่อย (Sub-theme) ที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ พร้อมยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น (Colaizzi, 1978)

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าเช่าอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าเช่าอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน

Code	เพศ	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	ตำแหน่งงาน	ประสบการณ์ (ปี)
Customer 1	ชาย	58	ปริญญาตรี	ผู้จัดการกองบริการ อุปกรณ์ระหว่างบรรทุก	37
Customer 2	ชาย	50	ปริญญาตรี	ผู้จัดการแผนกอุปกรณ์ สนับสนุนระหว่างบรรทุก	26
Customer 3	ชาย	53	ปริญญาตรี	ผู้จัดการ	30
Customer 4	ชาย	53	ปวส.	เจ้าหน้าที่บริการอุปกรณ์ ระหว่างบรรทุก	23
Customer 5	ชาย	56	ปวช.	เจ้าหน้าที่บริการอุปกรณ์ ระหว่างบรรทุก	26
Customer 6	ชาย	52	ม.3	เจ้าหน้าที่บริการอุปกรณ์ ระหว่างบรรทุก	27
Customer 7	ชาย	46	ปริญญาตรี	เจ้าหน้าที่บริการอุปกรณ์ ระหว่างบรรทุก	22
Customer 8	ชาย	57	ปริญญาตรี	กรรมการผู้จัดการ (ผู้อำนวยการ)	30
Customer 9	ชาย	57	ปริญญาตรี	ผู้อำนวยการฝ่ายบริการ ลานจอดอากาศยาน	30
Customer 10	ชาย	51	ปริญญาตรี	Sr. Supervisor	26

Code	เพศ	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	ตำแหน่งงาน	ประสบการณ์ (ปี)
				(หัวหน้างาน)	
Customer 11	ชาย	55	ปริญญาตรี	Sr. Supervisor	27
				(หัวหน้างาน)	
Customer 12	ชาย	57	ปริญญาโท	หัวหน้างานบริการอุปกรณ์	28
				ระวางบรรทุก	
Customer 13	ชาย	66	ม.ปลาย	ผู้จัดการแผนก	37
Customer 14	ชาย	40	ปวช.	พนักงาน (ผู้ใช้)	3
Customer 15	ชาย	58	ปริญญาตรี	กรรมการผู้จัดการ	30
				(ผู้อำนวยการ)	
Customer 16	ชาย	60	ปริญญาตรี	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	35
Customer 17	ชาย	51	ม.ปลาย	Supervisor	10
				(หัวหน้างาน)	
Customer 18	ชาย	37	ปริญญาตรี	Supervisor	10
				(หัวหน้างาน)	
Customer 19	หญิง	49	ปริญญาตรี	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	25
				และบริการ	
Customer 20	ชาย	58	ปริญญาตรี	กรรมการผู้จัดการ	30
				(ผู้อำนวยการ)	

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของบริษัท พน์สแอสเซมบลีย์ จำกัด ประกอบด้วย รถยนต์อากาศยาน และรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระของสายการบินในประเทศไทย

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละด้าน ดังนี้ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า (Customer 1-11) เห็นว่า อุปกรณ์ที่นำมาใช้มีคุณภาพที่ดี มีความทันสมัย ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ มีทักษะระบบการจัดการที่ดี สามารถจัดอุปกรณ์ ต่าง ๆ ได้ตรงกับความต้องการ ตามที่ร้องขอได้ แต่ยังไม่พบข้อแนะนำว่า เครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการบางชนิดไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จึงมีความล่าช้าอยู่บ้าง แต่ไม่กระทบต่อการส่งมอบการบริการมากนัก (Customer 12-18) ส่วน (Customer 19) และ (Customer 20) เห็นว่า อุปกรณ์ที่นำมาใช้มีคุณภาพที่ดี แต่พบว่ามี การแสดงความคิดเห็นประเด็นเกี่ยวกับข้อผิดพลาดที่ควรปรับปรุง คือ เครื่องมือ

ที่ยังไม่ค่อยพร้อม และเสนอแนะว่า พนักงานควรใส่ใจต่อการบำรุงรักษา เพื่อให้มีคุณภาพที่มากขึ้น และควรเพิ่มเครื่องมือในการซ่อมบำรุงให้เพียงพอ

(2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Customer 1-11) เห็นว่า พนักงานมีความจริงใจ ซื่อสัตย์ แสดงความเป็นมิตรที่ดีกับลูกค้า พนักงานมีการบันทึกข้อมูลที่ชัดเจน มีการติดตามผลการให้บริการ สามารถให้บริการตอบสนองได้ตามความต้องการของลูกค้า จึงเกิดความไว้วางใจและเชื่อถือในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ (Customer 12-19) ที่เห็นว่า พนักงานให้บริการดี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา ความเป็นมิตรที่ดีกับลูกค้า สามารถให้บริการตอบสนองได้ตามความต้องการของลูกค้า จึงเกิดความไว้วางใจและเชื่อถือในการให้บริการ แต่ (Customer 20) พบว่ามีการแสดงความคิดเห็นประเด็นเกี่ยวกับข้อผิดพลาดที่ควรปรับปรุง คือ มีการสับเปลี่ยนพนักงานเข้า-ออกบ่อยเกินไป

(3) ด้านการตอบสนอง (Customer 1-13, Customer 18-20) เห็นว่า พนักงานตอบสนองได้ดี ทันเวลา มีพนักงานคอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง สามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ สามารถชี้แจงแนวทางในการบริการที่ดี และสามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องตามคำร้องขอของลูกค้าได้ทันที แต่ยังมีข้อแนะนำเพิ่มเติม คือ ซ่อมบำรุงช้า เนื่องจากต้องรออะไหล่เวลานาน เพราะไม่มีการสำรองอะไหล่ไว้ และ (Customer 14-16) ได้พบปัญหา คือ พนักงานยังชี้แจงรายละเอียดไม่ชัดเจน การซ่อมบำรุง/ บริการช้า ไม่สามารถตอบสนองต่อบริการได้ทันที

(4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Customer 1-11) เห็นว่า บริษัท พน์สแอสเซมบลีย์ จำกัด สามารถจัดหาและดูแลอุปกรณ์ที่ดีมีคุณภาพไว้ให้บริการกับลูกค้า สามารถจัดหาอุปกรณ์ได้ตรงตามที่ลูกค้าร้องขอได้ พนักงานจัดทำแผนการให้บริการ การตรวจเช็ค การซ่อม โดยมีการแจ้งให้ทราบก่อนการให้บริการ สามารถเห็นความชัดเจนของแผนการให้บริการล่วงหน้า และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง จึงเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ เช่นเดียวกันกับ (Customer 12-20) เห็นว่า โดยภาพรวมพนักงานใส่ใจต่อการบริการเป็นอย่างดี เพราะพนักงานจัดทำแผนการให้บริการ การตรวจเช็ค การซ่อม โดยมีการแจ้งให้ทราบก่อนการให้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว จึงสร้างความมั่นใจในบริการที่ดี แต่พบว่าการแสดงความคิดเห็นประเด็นเกี่ยวกับข้อผิดพลาดที่ควรปรับปรุง (Customer 14-15) คือ พนักงานยังขาดประสบการณ์ จึงมีทักษะในการให้บริการค่อนข้างน้อย การเสนอราคาล่าช้า ใช้ระยะเวลาในการซ่อมบำรุงนาน นอกจากนั้น เครื่องมือและอะไหล่สำหรับเปลี่ยนลูกปืน ไม่มีความพร้อม และ (Customer 19-20) ที่ระบุว่ารถที่ให้บริการเสียบ่อย จึงควรว่าจ้างหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ให้บริการอุปกรณ์

(5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ (Customer 1-20) เห็นว่า พนักงานแสดงความเป็นมิตรที่ดีกับลูกค้า และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและตลอดเวลา พนักงานให้ความช่วยเหลือหรือแนะนำลูกค้าตามที่ร้องขอโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม แต่มีพนักงานบางส่วนที่ปฏิบัติหน้าที่เฉพาะของตนเอง

จนบางครั้งขาดการให้ความช่วยเหลือพนักงานคนอื่น (Customer 16) และ (Customer 19) เห็นว่า พนักงานเสนอราคาล่าช้า

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นในประเด็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ เรื่องความปลอดภัย (Customer 1-18) ระบุว่า พนักงานผ่านการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเป็นอย่างดี จึงให้การสนับสนุนและปฏิบัติตามระเบียบวิธีการ เป็นไปตามกฎของความปลอดภัยของการบินไทย พนักงานใส่ใจให้บริการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ในแผนงาน และมีการตรวจเช็คการใช้งานอย่างละเอียด การใช้อุปกรณ์ที่มีความคงทน มีมาตรฐาน จึงเห็นว่ามีความพร้อมและความปลอดภัยต่อการให้บริการ (Customer 19) และ (Customer 20) กล่าวเสริมว่า พนักงานผ่านการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเป็นอย่างดี และขั้นตอนการทำงานตามแผนงานที่กำหนด และมีการตรวจเช็คงานอย่างละเอียด และปฏิบัติตามระเบียบวิธีการ เป็นไปตามกฎของความปลอดภัยของสนามบิน พนักงานใส่ใจให้บริการตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ในแผนงาน และมีการตรวจเช็คการใช้งานอย่างละเอียด การใช้อุปกรณ์ที่มีความคงทนมีมาตรฐาน จึงเห็นว่ามีความพร้อมและความปลอดภัยต่อการให้บริการ ความคิดเห็นประเด็นเกี่ยวกับข้อผิดพลาดที่ควรปรับปรุง คือ เครื่องมือที่ซ่อมยังไม่มีคุณภาพและไม่ปลอดภัย เช่น แม่แรงที่ใช้ยกรถ ยังไม่มีอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในขณะที่ยก จึงอาจไม่ปลอดภัย มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือไม่ถูกประเภท จึงมีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุได้บ่อยครั้ง (Customer 14)

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินของ บริษัท พินัสแอสเซมบลีย์ จำกัด

ควรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ เกี่ยวกับการเพิ่มระบบการติดตามอุปกรณ์ เช่น การนำระบบ GPS มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้มากขึ้น เพื่อให้สามารถรายงานผลการติดตามตำแหน่งรถที่รวดเร็วโดยใช้ GPS และจัดตารางการดูแลรักษาอุปกรณ์ตรงตามตารางการใช้อุปกรณ์ของบริษัทลูกค้า นอกจากนั้น ก่อนการให้บริการ ควรปรับปรุงการประเมินระยะเวลาและคุณภาพของยางรถลากจูงสัมภาระ ควรประเมินการจัดเก็บอะไหล่ที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการที่ดีขึ้น รวมถึงไม่มีการสต็อกอะไหล่ไว้ ทำให้ต้องรอการซ่อมบำรุงค่อนข้างนาน และการเปลี่ยนยางดูไม่ปลอดภัย รวมถึงรวมถึงการที่ต้องเปลี่ยนยางบ่อยเกินไป ดังนั้น ควรลองเปลี่ยนยี่ห้อใหม่ที่ใช้ใหม่ และควรจัดให้มีอุปกรณ์ Safety ด้านความปลอดภัยในการเปลี่ยนยาง และควรจัดแผนกำลังคนให้เพียงพอต่อการขยายการบริการที่เพิ่มขึ้น ควรปรับปรุงการประเมินระยะเวลา ควรทำสต็อกอะไหล่ ควรลดเวลาการรอคอยและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานในงานบริการ และควรจัดให้มีการพัฒนาระบบการซ่อม โดยจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความชำนาญด้านการการซ่อม เพื่อให้การบริการทันกับความต้องการของลูกค้าและมีความรวดเร็วมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินประเภทรถดันอากาศยานและรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระของสายการบินในประเทศไทย พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมนั้นอยู่ในระดับดี อุปกรณ์มีคุณภาพที่ดี เนื่องจากได้รับการรับรอง ISO บริษัทมีขั้นตอนในการให้บริการที่ดี สามารถตรวจสอบได้ พนักงานมีอัธยาศัยที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์และเป็นมิตรที่ดีกับลูกค้า แต่มีข้อผิดพลาดของอุปกรณ์อยู่บ้าง ซึ่งเกิดจากพนักงานไม่สามารถดูแลได้ทั่วถึงทำให้อุปกรณ์บางชนิดชำรุดในบางครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ อลงกต กิตติคุณ (2561) พบว่า จุดด้อยในการบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า คือ ระยะเวลาในการขนส่งสินค้าไม่ตรงตามกำหนด คุณภาพการบริการไม่มีความสม่ำเสมอ ดังนั้นจึงควรกำหนดนโยบายหรือระเบียบการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบวัดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาตรฐาน มีการตรวจเช็คสภาพความพร้อมของอุปกรณ์ทุกรายการก่อนนำส่งลูกค้าเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ยังแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความมั่นใจในการใช้บริการว่าการซ่อมบำรุงใช้เวลานาน จึงเสนอแนะให้บริษัทจ้างหน่วยงานภายนอกมาเสริมศักยภาพการให้บริการ ซึ่งผลการศึกษานี้ผู้วิจัยเห็นว่าควรพัฒนาแนวทางแก้ไขตามงานวิจัยของ จุริพร ทองทะวัย (2555) ที่ได้อธิบายว่า ในการพัฒนาระบบงานเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ สามารถใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญมาช่วยเสริมการบริการลูกค้า ส่วนผลการศึกษาด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นว่า การให้บริการรถดันอากาศยานนั้น มีพนักงานบางส่วนที่ปฏิบัติหน้าที่เฉพาะของตนเองจนบางครั้งขาดความช่วยเหลือพนักงานคนอื่น ในขณะที่การให้บริการรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ พบว่า รถที่ให้บริการเสียบ่อยครั้ง เครื่องมืออุปกรณ์บางส่วนยังไม่เพียงพอ การเสนอราคาและการส่งอะไหล่มีความล่าช้าต้องรอคอย ดังนั้นควรพัฒนาการให้บริการของพนักงานตามทีมงานวิจัยของ จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558) ได้เสนอแนะกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการว่าควรให้ความสำคัญกับการให้บริการต่าง ๆ โดยลดระยะเวลาในการรอคอยของผู้ใช้บริการ และควรเพิ่มการบริการที่หลากหลายครอบคลุมความต้องการของลูกค้า ไม่เลือกปฏิบัติก่อนหลัง ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานในการบริการเป็นสากลจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้มากขึ้น

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบิน ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอให้มีการประเมินระยะเวลาการใช้งานและคุณภาพของยางรถดันอากาศยานและรถลากจูงอากาศยาน เนื่องจากเสื่อมคุณภาพเร็ว ควรทำบันทึกข้อมูลในการบำรุงรักษาตามระยะเวลาการใช้งาน การใช้อุปกรณ์และอะไหล่ที่นำมาใช้เพื่อสามารถนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการบริการครั้งต่อ ๆ ไปได้ ควรจัดทำรายการดูแลรักษาอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับตารางการใช้อุปกรณ์ของลูกค้า ควรทำสต็อกบันทึกข้อมูลการจัดซื้อและจัดเก็บอะไหล่ของรถดันและรถลากจูงอากาศยานในแต่ละรุ่น และควรพัฒนากระบวนการซ่อมโดยจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความชำนาญด้านการซ่อมเพื่อให้บริการได้รวดเร็วและทันกับความต้องการของลูกค้า ดังทีมงานวิจัยของ จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558)

ได้เสนอแนะ กลยุทธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการต่าง ๆ โดยพัฒนาบริการให้มีความรวดเร็ว มีมาตรฐานในการบริการเป็นสากลจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้มากขึ้น

การให้บริการรถแท็กซี่สาธารณะเสนอแนะให้ปรับปรุงขั้นตอนบริการ ควรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ เพิ่มระบบการติดตามการใช้งานอุปกรณ์ จัดตารางการดูแลรักษาอุปกรณ์ตรงตามตารางการใช้ของลูกค้า ปรับปรุงการประเมินระยะเวลาและคุณภาพของยางรถแท็กซี่สาธารณะโดยต้องประเมินการจัดเก็บค่าโหลที่จำเป็นเพิ่มขึ้น จัดแผนกำลังคนให้เพียงพอต่อการขยายการบริการและควรพัฒนาระบบการซ่อมโดยจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความชำนาญด้านการซ่อม

สำหรับการแต่งกายของพนักงาน บริษัทมีพนักงานบางคนไม่แต่งชุดยูนิฟอร์มและแต่งกายไม่เรียบร้อย จึงควรปรับปรุงเรื่องการแต่งกาย และต้องจัดฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถให้กับพนักงาน ให้พนักงานสามารถบริหารจัดการการให้บริการอุปกรณ์อย่างต่อเนื่องเพิ่มขีดความสามารถด้านความรู้ในทุกระดับของพนักงานอย่างทั่วถึงและครอบคลุมเนื้อหาทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น คุณภาพการบริการ การปรับทัศนคติให้คิดเชิงบวก นอกจากนี้ควรมีคู่มือการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย มีขั้นตอนการทำงานตามแผนงานที่กำหนด มีการตรวจเช็คงานอย่างละเอียด และปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ของความปลอดภัยของสนามบิน เพื่อให้พนักงานมีมาตรฐานในการทำงานและตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการอยู่เสมอ ดังที่ Echaniz, Dell'Olio and Ibeas (2018) ได้ระบุว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการมีบทบาทสำคัญในระบบขนส่งมวลชนทุกระบบ เนื่องจากการมีระดับคุณภาพที่ดีส่งผลต่อความต้องการใช้บริการขนส่งของลูกค้า

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านการแต่งกายและบุคลิกภาพของการบริการรถต้นอากาศยานและรถแท็กซี่สาธารณะ ควรจัดฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ การกำหนดระเบียบการแต่งกายให้กับพนักงานแต่งชุดยูนิฟอร์มใน การปฏิบัติงานทุกครั้ง รวมถึงเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถให้กับพนักงาน สามารถบริหารจัดการการให้บริการอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและความรู้ในทุกระดับของพนักงานครอบคลุมเนื้อหาทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2. ด้านคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ของการบริการรถต้นอากาศยานและรถแท็กซี่สาธารณะ ควรปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง สร้างจิตสำนึกในการตรวจสอบรักษาคุณภาพของอุปกรณ์ให้บริการภาคพื้นสนามบิน การตรวจเช็คสภาพความพร้อมของอุปกรณ์ทุกรายการก่อนนำส่งลูกค้าเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ

3. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการรถต้นอากาศยานและรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ ควรปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อให้บริการที่รวดเร็วและตระหนักถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งควรกำหนดนโยบายหรือระเบียบการให้บริการที่ใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินงานตรวจสอบวัดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานให้อยู่ในระดับมาตรฐาน

4. ด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของการบริการรถต้นอากาศยาน และรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ ควรปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการโดยกำหนดนโยบายหรือระเบียบการให้บริการในการสต็อกอะไหล่ การตรวจเช็คสภาพความพร้อมของอุปกรณ์ทุกรายการก่อนนำส่งลูกค้า เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ

5. ด้านการสร้างความมั่นใจในการใช้บริการสำหรับการบริการรถต้นอากาศยานและรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ ควรแก้ไขเรื่องการซ่อมบำรุงที่มีประสิทธิภาพด้วยการว่าจ้างหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ให้บริการอุปกรณ์ซ่อมบำรุง สร้างความมั่นใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

6. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการของการบริการรถต้นอากาศยานและรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ ควรเน้นมาตรฐานในการบริการ การเข้าถึงการบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ รวมไปถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการบริการ ต้องประเมินผลการให้บริการของผู้ให้บริการ

7. ด้านความปลอดภัยของผู้ให้บริการของการบริการรถต้นอากาศยานและรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระ ควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยและการให้บริการต่าง ๆ ภายในสนามบิน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของบริษัทและควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการของอุปกรณ์ภาคพื้นสนามบินชนิดอื่น ๆ เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้ศึกษาเพียง 2 อุปกรณ์ คือ รถต้นอากาศยาน และรถแทรกเตอร์ลำเลียงสัมภาระของสายการบิน

เอกสารอ้างอิง

- จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุรีพร ทองทะวัก. (2555). *ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development*

- Outsourcing*). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ), สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- ซัชวาล ทัดศิริช. (2552). *คุณภาพการบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ชญาดา ชนาวุฒิ กุลกิติ ศิริวรรณ กวงเพ้ง และลินจง โพชาวี. (2561). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติ อุดรธานี. *วารสารช่อพะยอม*, 29(2), 15-25.
- ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ*, 9 (1), 165-186.
- สมยศ อลงกตกิตติคุณ. (2561). *คุณสมบัติ ภาพลักษณ์ และความเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- หนังสือพิมพ์ข่าวสด. (2564). *ส่งออกขาดธุรกิจการบินปี 2564 ‘โควิด’ยังตามหลอนต่อเนื่อง*. สืบค้น 5 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.spu.ac.th/fac/intl/th/content.php?cid=5630>.
- Anderson, E.W., & Mittal, V. (2000). Strengthening the Satisfaction-Profit Chain. *Journal of Service Research*, 3(2), 107-120.
- Colaizzi P.F. (1978). Psychological research as the phenomenologist views it. In R. Valle & M.King (Eds.). *Existential Phenomenological Alternatives for Psychology* (pp. 48 – 71). Oxford : Oxford University Press.
- Echaniz, E., Dell’Olio, L., & Ibeas, A. (2018). Modelling perceived quality for urban public transport systems using weighted variables and random parameters. *Transport Policy*, 67, 31-39.
- Le, D.N., Nguyen, H.T., & Truong, H.P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36, 89-103.
- Mainardes, E.W., Fernando, R., MeloNadia, S., & Moreira, C. (2021). Effects of airport service quality on the corporate image of airports. *Research in Transportation Business & Management*, Article in press.
- Özden, A.T. & Celik, T. (2021). Analyzing the service quality priorities in cargo transportation before and during the Covid-19 outbreak. *Transport Policy*, 108, 34-46.
- Park, S., Lee, J., & Nicolau, J.L. (2020). Understanding the dynamics of the quality of airline service attributes: Satisfiers and dissatisfiers. *Tourism Management*, 81, 1-8.

- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1990). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of marketing science*, 21(1), 1-12.