



เอกสารวิชาการส่วนบุคคล
(Individual Study)

หลักนิติธรรมในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
ภายในสนามบินสุวรรณภูมิ

จัดทำโดย ดร. ไพรัช บุญประกอบวงศ์
รหัส ๖๔๐๙๒๕

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรม
หลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ ๙
วิทยาลัยศาลรัฐธรรมนูญ
สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

บทนำ

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจสนามบินเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทั้งการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจกับสนามบินอื่น ภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ และสถานการณ์พลังงานที่ผันผวน รวมทั้งความคาดหวังที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้เสีย ดังนั้นการบริหารจัดการสนามบินให้ประสบความสำเร็จ จึงต้องมีการวางแผน และยุทธศาสตร์ตลอดจนการดำเนินงานที่มีทิศทางที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อตอบสนองต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของประเทศไทยอยู่ในจุดกึ่งกลางของเส้นทางการบินระหว่างภูมิภาคอเมริกา ภูมิภาคยุโรป ภูมิภาคตะวันออกกลาง และภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ส่งผลให้มีความได้เปรียบในการเป็นจุดเชื่อมต่อของการขนส่งทางอากาศ เนื่องจากเป็นจุดเหมาะสมในการพักเครื่องเพื่อเติมเชื้อเพลิงสำหรับการบินระยะไกลของสายการบินต่าง ๆ อีกทั้งประเทศไทยมีลักษณะเป็น Origin-destination จากการเป็นแหล่งท่องเที่ยว การค้า และการลงทุนของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบกับทั่วโลกมีนโยบายการเปิดเสรีการบิน การผ่อนคลายนโยบายการขนส่งทางอากาศของภูมิภาคและของโลก รวมทั้งการเปิดเสรีการบินในอาเซียนจะส่งผลดีต่อการขยายตัวและส่งเสริมการเติบโตของอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศ ทำให้เกิดการเชื่อมโยงทางอากาศระหว่างกันมากขึ้น ทั้งในด้านการขนส่งเพื่อการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว จึงเป็นโอกาสของท่าอากาศยานไทยในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรเพื่อรองรับการเติบโตทางการบิน และการสร้างรายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่องอื่น ๆ ในอนาคต จึงต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งสายการบิน และผู้โดยสารในทุกระดับที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก จึงมีความต้องการให้สนามบินสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางทางการคมนาคมขนส่งของภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ที่มีการให้บริการระดับสากล จึงต้องมีการกำหนดการบริหารยุทธศาสตร์ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการภายในสนามบินสุวรรณภูมิ และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรมีการยึดหลักคุณธรรมในการยึดมั่นความถูกต้องดีงามในการปฏิบัติต่อหน้าที่เป็นตัวอย่างแก่สังคม และ ส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรในองค์กรให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต พร้อมทั้งจะทำงานด้านบริการเพื่อองค์กรและสังคม

แนวคิดการบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาล^๑ ได้เข้ามาสู่ประเทศไทยภายหลังจากที่ประเทศได้เกิดวิกฤติการณ์เศรษฐกิจในปี พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากความหย่อนประสิทธิภาพของกลไกการบริหารกิจการบ้านเมือง การบริหารราชการ การกำหนดนโยบายสาธารณะและการทุจริตมิชอบในวงราชการ อันเป็นความรับผิดชอบของภาคราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ ขณะเดียวกันในภาคประชาชนอันเป็นพลังสำคัญก็มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความตื่นตัวและรับผิดชอบต่อสังคมตลอดจนตระหนักในสิทธิ์และหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเพิ่มขึ้น หากสภาพปัญหาดังกล่าวไม่ได้รับการจัดการแก้ไขอย่างจริงจังและเร่งด่วน โอกาสที่ประเทศจะฟื้นตัวจากวิกฤติข้อมเป็นไปได้อย่าง

^๑ ไชยวัฒน์ คำชู. ธรรมาภิบาล: การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม Promoting good governance: principles, practices and perspectives. (กรุงเทพฯ : สถาบันเอเชียศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕), หน้า ๓๑.

ทั้งอาจก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ดังนั้น คณะรัฐมนตรีได้มอบให้สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศ (TDRI) ศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะในการป้องกันและแก้ไขปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจ และต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มอบให้สำนักงาน ก.พ. นำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะดังกล่าวมาจัดทำบันทึกเรื่องการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบกับข้อเสนอแนะให้ออกเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เพื่อให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๒ ต่อมาเมื่อวันที่ ๑๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้ประกาศระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ และมีผลบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐตั้งแต่วันที่ ๑๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๒ ดังนี้ โดยมีหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ๖ ประการ คือ

(๑) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านี้โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

(๒) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตเป็นนิสัยประจำชาติ

(๓) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

(๔) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

(๕) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับการกระทำของตน

(๖) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

แนวคิดการบริการและคุณภาพการบริการ^๒ ที่เป็นเลิศขององค์กร การบริการ (service) หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในอนาคตของลูกค้านั้น คือ คุณภาพการบริการ (service quality) ที่ผู้ให้บริการหยิบยื่น และส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ (customer satisfaction) และก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า (customer relationship) รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านั้นกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการกันอย่าง ต่อเนื่อง (customer retention) ตลอดจนการสร้างฐานให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระยะยาว และก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการตลอดไป (customer loyalty)

การพัฒนาบุคลากรที่มีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ^๓ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคล หน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้น การบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ เทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก มีดังต่อไปนี้

๑. ต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (service mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ โดย Service Mind มีความหมาย ได้แก่

- S = Smile คือ ต้องมีรอยยิ้ม
- E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า
- R = Responsiveness คือ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า
- V = Value คือ การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า
- I = Impression เป็นการให้บริการอย่างประทับใจ
- C = Courtesy คือ การบริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน
- E = Endurance คือ ความอดทนการเก็บอารมณ์
- M = Make Believe คือ มีความเชื่อ
- I = Insist คือ การยอมรับ
- N = Necessitate คือ การให้ความสำคัญ
- D = Devote คือ การอุทิศตน

๒. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบาย และวิธีการต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

^๒ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ : การพัฒนาการบริการ (มหาวิทยาลัยสยาม ๒๕๔๓) หน้า ๑๒๗-๑๒๘

^๓ กระทรวงมหาดไทย,กรมพัฒนาชุมชน : คู่มือการปฏิบัติงานชุมชน, หน้า ๑๒

๓. มีความช่างสังเกต (observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัว เป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าเป็นบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

๔. ต้องมีความกระตือรือร้น (enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

๕. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (manner) กิริยาจาสุภาพเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

๖. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี

๗. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจก้าวร้าย กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

๘. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

๙. มีทัศนคติต่องานบริการดี (attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

๑๐. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (responsibility) ในด้านงานทางการตลาดและการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

แนวคิดประสิทธิภาพ^๔ ในการปฏิบัติเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้า ซึ่งพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้มากมาย เห็นว่า ประสิทธิภาพในทางราชการหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (human satisfaction and benefit produced) และยังต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วยประสิทธิภาพเป็นกิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ โดยหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งในโลกแห่งการแข่งขันของศตวรรษที่ ๒๐ ความมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอสำหรับการแข่งขันของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นด้านการบริการโดยสิ่งที่เข้ามาแทนที่คำว่า “ประสิทธิภาพ” คือคำว่า “คุณภาพ” นั่นเอง ทั้งนี้ ระบบการจัดการคุณภาพโดยรวมมีแนวคิดมาจากการระบุถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (customer needs) และการสร้างความพึงพอใจ (customer satisfaction) ซึ่งสมาคมคุณภาพแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา (American Society of Quality-ASQ) ให้ความหมายคุณภาพ หมายถึง รูปแบบและคุณลักษณะโดยรวมของสินค้าหรือบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า และหากจะแยกความหมายโดยยึดหลักผู้ใช้เป็นสำคัญ (user-based) คุณภาพจะหมายถึง สิ่งที่มองเห็นด้วยสายตาและจับต้องได้ ดังนั้น หากมีคุณภาพสูงย่อมหมายถึงสมรรถนะที่สูงหรือดีกว่า รูปแบบสวยกว่า คุณลักษณะโดดเด่นกว่า และหากความหมายของคุณภาพที่จะยึดการผลิตเป็นหลัก (manufacturing-based) เชื่อว่าคุณภาพจะหมายถึง การทำให้ได้มาตรฐาน และทำให้ถูกต้องในครั้งแรก ในขณะเดียวกันหากยึดตัวสินค้าเป็นหลัก (product-based) จะพิจารณาคูณภาพเป็นสิ่งที่มีความชัดเจนแม่นยำ ทำให้สามารถวัดและตรวจสอบได้ และนอกจากคุณภาพจะเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานแล้ว คุณภาพยังมีความสำคัญในด้านชื่อเสียงของหน่วยงาน (company reputation) โดยผลลัพธ์ของคุณภาพจะปรากฏให้เห็นจากการรับรู้สินค้าหรือบริการที่หน่วยงานหรือองค์การผลิตหรือให้บริการ การปฏิบัติงานของพนักงานและความสัมพันธ์กับผู้จัดหาวัตถุดิบ ซึ่งเพียงแค่การส่งเสริมการขายด้วยตนเองยังไม่สามารถนำมาแทนที่คุณภาพของสินค้าหรือบริการได้ นอกจากนี้ คุณภาพยังมีความสำคัญในด้านความรับผิดชอบต่อสินค้าหรือบริการ (product liability) โดยสินค้าหรือบริการที่ได้รับการออกแบบจนถึงการผลิตหรือให้บริการแล้วเป็นไปตามมาตรฐานจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคหรือลูกค้าในด้านการป้องกันความผิดพลาดเสียหายหรือการได้รับอันตรายจากการใช้สินค้าหรือบริการได้ รวมทั้งคุณภาพยังมีความสำคัญกับการก้าวสู่ระดับโลก (global implications) เนื่องจากสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น คุณภาพจึงถือเป็นมาตรฐานสากลที่หน่วยงานหรือองค์การต้องแข่งขันกันเป็นอย่างสูง การได้รับการยอมรับว่าสามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพในระดับสากลได้นั้นการออกแบบและมูลค่าจะต้องมีความสอดคล้องและได้มาตรฐานในระดับสากล

^๔ อุทัย ทิรัญโต, ๒๕๕๒, สังคมประยุกต์

แผนการพัฒนาศนนามบินสุวรรณภูมิ^๕ จะต้องมีความสอดคล้องหรือเป็นไปตามเงื่อนไข ประกอบด้วย นโยบายรัฐบาลที่ ๔ นโยบายเศรษฐกิจซึ่งประเด็นนโยบายรัฐบาลที่ ๔.๓ เรื่องนโยบายพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และแยกเป็นประเด็นนโยบายรัฐบาลย่อยที่ ๔.๓.๗ เรื่องพัฒนาและขยายความสามารถของสนามบินสุวรรณภูมิและสนามบินหลักในภูมิภาค ให้สามารถรองรับการจราจรทางอากาศได้อย่างเพียงพอในอนาคต พัฒนาสนามบินคอนเมืองให้เกิดประโยชน์สูงสุด และพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมการบิน เช่น ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน และธุรกิจเกี่ยวเนื่องเพื่อสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบิน และการขนส่งสินค้าทางอากาศชั้นนำของเอเชีย ส่วนในแผนบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๔ (ซึ่งเป็นช่วงของรัฐบาลนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ เป็นนายกรัฐมนตรี) ได้กำหนดนโยบายในการพัฒนาสนามบินสุวรรณภูมิอยู่ในนโยบายที่ ๔.๓ เรื่องนโยบายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยมีเป้าหมายเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสนามบินสุวรรณภูมิ คือ เป้าหมายเชิงนโยบายที่ ๒ การเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริการขนส่งและโลจิสติกส์ และการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ เพื่อให้การเดินทางและการขนส่งสินค้ามีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย รวมทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายในการขนส่งและเป้าหมายเชิงนโยบายที่ ๓ ศูนย์กลางการคมนาคมในภูมิภาคที่มีโครงข่ายเชื่อมโยงการเดินทางและการขนส่งสินค้าระหว่างเมือง และระหว่างประเทศที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และมีคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานสากล

คณะผู้บริหารของการท่าอากาศยานไทยมีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ด้านบริหารจัดการสนามบินเป็นอย่างดี มีการจัดเตรียม

- รถสาธารณะในการเดินทางมาสนามบินสุวรรณภูมิ
- อาคารผู้โดยสารที่มีขนาดใหญ่ สะดวก สบาย
- มีสิ่งอำนวยความสะดวก
- ห้องน้ำ
- ป้ายบอกทาง
- Internet-Wi-Fi
- ที่นั่งรอผู้โดยสาร
- ร้านค้า ร้านอาหาร
- รถขึ้นกระเป๋าสัมภาระ

ตลอดจนมีการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงสนามบินให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล และมีศักยภาพสามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้ การพัฒนาศนนามบินเพื่อการแข่งขัน การเปิดให้บริการสนามบินสุวรรณภูมิเป็นยุทธศาสตร์สำคัญของชาติในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยเมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๙ สนามบินสุวรรณภูมิได้เปิดให้บริการในเชิงพาณิชย์อย่างเต็มรูปแบบ เป็นสนามบินหลักที่เป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

^๕ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), ๒๕๕๔, รายงานผลการดำเนินการประจำปี ๒๕๕๓

รองรับเส้นทางการบินจากทุกมุมโลก เป็นประตูสู่ประเทศในแถบเอเชียใต้และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งจะช่วยเชื่อมโยงในการพัฒนาเศรษฐกิจของภูมิภาค โดยสนามบินสุวรรณภูมิเป็นสนามบินนานาชาติแห่งใหม่ที่มีความทันสมัย เพียบพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง การรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานระดับสากล และสามารถให้บริการสายการบินและผู้โดยสารอย่างมีคุณภาพในระดับสากล โดยเบื้องต้นจะมีศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารได้ และมีความต้องการทำให้สนามบินสุวรรณภูมิเป็นสนามบินนานาชาติชั้นนำ ด้วยมาตรฐานการให้บริการระดับสากลในรูปแบบเอกลักษณ์ความเป็นไทย พร้อมด้วยบริการที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ เพื่อไปสู่การเป็นสนามบินที่ดีที่สุดใน ๑๐ อันดับแรกของโลก พร้อมทั้งขยายความเป็นศูนย์กลางทางธุรกิจและโลจิสติกส์ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทย

บทสรุป

หลักนิติธรรมกับการบริหารจัดการการให้บริการที่มีประสิทธิภาพภายในสนามบิน สุวรรณภูมิ ควรยึดธรรมาภิบาลและมีแนวทางการจัดการคุณภาพการบริการได้ให้ความสำคัญกับการส่งมอบการบริการที่มีประสิทธิภาพโดยผ่านการบริการยุทธศาสตร์การพัฒนาสนามบินสุวรรณภูมิ ดังนั้นสนามบินสุวรรณภูมิต้องให้หลักธรรมาภิบาลในการกำหนดโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถและประสบการณ์การทำงาน และมีระบบการคัดเลือกบุคลากรที่ยึดหลักความเสมอภาค ประสิทธิภาพประสิทธิผล ความโปร่งใสสามารถตรวจสอบกระบวนการได้ นอกจากนี้ควรใช้วิธีการประเมินผลการทำงานโดยมีดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงาน (key performance indicators) เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งให้มีการตอบแทนการทำงานที่ทุ่มเทอย่างเป็นธรรม และการให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่และตำแหน่งจะทำให้องค์กรสามารถพัฒนาไปสู่มาตรฐานระดับสากล

ในส่วนนี้ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจึงมีการระบุรายละเอียดในการนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ คือต้องเข้าใจถึงความคาดหวัง (expectation) และความต้องการ (needs) ของลูกค้าหรือผู้โดยสารที่มาใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ โดยผู้บริหารสนามบินสุวรรณภูมิต้องมีแนวทางการบริหารจัดการให้เหมาะสมและให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้โดยสารมากกว่าเรื่องธุรกิจ โดยให้ความสำคัญและคำนึงถึงความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการสนามบินส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความต้องการ คือ

๑. การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการด้วยยิ้ม สุภาพ และ มีไมตรีจิตที่ดี ควรมีการสร้างความแตกต่างในด้านการบริการของสนามบินสุวรรณภูมิ โดยเริ่มจากการอบรมพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ(ตรวจหนังสือเดินทาง) และเจ้าหน้าที่สนามบินที่ให้บริการผู้โดยสาร หรือผู้โดยสารตั้งแต่การแสดงออกบนใบหน้าและการแต่งกาย โดยต้องมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มมีกิริยา วาจาที่สุภาพอ่อนโยนต่อลูกค้า ตลอดจนการแต่งกายต้องดูให้มีบุคลิกที่ดี มีความเหมาะสมตั้งแต่หัวจรดเท้า คือ

ทั้งทรงผม ใบหน้า เสื้อผ้า รองเท้า เป็นต้น ต่อจากการอบรมพัฒนาบุคลากร คือ การจัดสัมมนาให้เข้าใจถึงการบริการที่มีคุณภาพที่มีส่วนสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์โดยรวมของประเทศร่วมกับสายการบิน ส่วนราชการ ผู้ประกอบการ และจัดพิธีมอบรางวัลพนักงานที่ให้บริการดีประจำปีเพื่อส่งเสริม สนับสนุนขวัญกำลังใจ และควรมีการจัดประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของสนามบิน

๒. ต้องการรับบริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว ไม่ต้องต่อแถวรอานาน เช่นการเพิ่มจุด Check in หรือเพิ่มเครื่องมืออุปกรณ์ที่สามารถ Check in ได้ด้วยตัวเอง และเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการตรวจหนังสือเดินทางเข้าและออกราชอาณาจักรไทย เป็นต้น

๓. มีสิ่งอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร เช่น

- ร้านค้า ร้านอาหาร ที่มีราคาปกติ ไม่แพง
- ป้ายสัญลักษณ์หรือป้ายบอกทางที่มีความชัดเจน
- มีห้องน้ำตลอดระยะทางตามตามแนวทางภายในอาคารผู้โดยสาร
- จัดหา Internet Wi-Fi ตลอดจนจุดชาร์จแบตเตอรี่อุปกรณ์หลายๆจุด
- จัดหารถเข็นกระเป๋าสัมภาระให้เพียงพอ และสะดวกในการใช้งาน

เช่น มีจอทีวี ป้ายบอกทางหรือสัญลักษณ์ที่ชัดเจนให้ครอบคลุมพื้นที่ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับข้อมูลข่าวสารภายในอาคารผู้โดยสาร ตลอดจนอาจจะสร้างภาพลักษณ์ด้วยการแต่งกายด้วยผ้าไหมไทย และมอบของที่ระลึกที่เป็นเอกลักษณ์เล็กน้อย ๆ แก่ผู้โดยสาร เช่น ของขำร่วยหรือพวงมาลัย เพราะจะทำให้ลูกค้าหรือผู้โดยสารเกิดความประทับใจ ประกอบกับโดยธรรมชาติคนไทยมีความอ่อนน้อม สุภาพและมีรอยยิ้มที่แสดงออกมาโดยไม่มีต้นทุน ซึ่งเป็นการเสนอบริการที่ประหลาดใจ เพื่อสร้างความแตกต่างในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้โดยสารและเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (competitive advantage) กับสนามบินอื่น ๆ ของโลกอีกทั้งต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ด้านการบริการให้มีการบริการด้านความรู้ ความชำนาญอย่างมืออาชีพ บริหารและควบคุมอารมณ์ให้ดีขณะให้บริการ และที่สำคัญที่สุด คือ ต้องมีจิตวิญญาณในการให้บริการที่ดี และสุดท้ายต้องมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และบุคลากรจากภายนอกที่สนามบินสุวรรณภูมิกำกับดูแลเพื่อสร้างมาตรฐานการบริการให้เป็นสากล

หากองค์กรใดนำหลักธรรมาภิบาลมาร่วมในการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ และให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์กับบุคลากรในองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตลอดจนทำให้เกิดการบริหารจัดการการให้บริการที่มีคุณภาพ การสร้างความพึงพอใจเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังให้กับผู้ใช้บริการภายในสนามบินสุวรรณภูมิ ก็จะถือได้ว่าได้ใช้หลักนิติธรรมในการทำให้องค์กรมีการบริหารจัดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

กระทรวงมหาดไทย, กรมการพัฒนาชุมชน. (ม.ป.ป.). คู่มือการปฏิบัติงานชุมชน.
กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ไชยวัฒน์ คำชู. ธรรมภิบาล: การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม Promoting
good governance: principles, practices and perspectives. (กรุงเทพ : สถาบันเอเชียศึกษา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ : การพัฒนาการบริการ (มหาวิทยาลัยสยาม ๒๕๔๓)

อุทัย หิรัญโต. (๒๕๕๒). สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์
บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), ๒๕๕๔, รายงานผลการดำเนินการประจำปี