

แนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ)

มีรันตี กล่ำรัตน์^{1*} และวรุฒ ก่วยสกุล¹

¹ภาควิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

*Mirunteetal2545@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) 2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) 3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน เครื่องมือแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า 1) กระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) ได้แก่ 1. ผู้ส่งสารต้องเป็นผู้มีทักษะการสื่อสาร มีทัศนคติที่ดีต่อสาร 2. ผู้รับสารต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร เข้าใจระบบนิเวศน์และวัฒนธรรมองค์กร 3. ตัวสาร เนื้อหาที่จะสื่อสาร เรื่องราวหรือสิ่งที่ได้ส่งออกมาอาจจจะอยู่ในรูปแบบของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ หรืออารมณ์ ประกอบด้วยการอธิบายความเป็นมา วัตถุประสงค์ ความสำคัญ ผลประโยชน์ ถ้าได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการ 4. ช่องทางการสื่อสาร ใช้การผสมผสานที่หลากหลาย ช่องทาง 2) ปัจจัยในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผู้สื่อสาร ต้องมีทักษะในการสื่อสาร ซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรจะมีความชำนาญในการส่งและการรับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้อง ได้แก่ ทัศนคติ ระดับความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยด้านบริบท ได้แก่ ระบบสังคม วัฒนธรรม ที่เป็นตัวกำหนด บทบาท สถานภาพของบุคคลที่แตกต่างกันไป และ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สิ่งรบกวน เสียงบรรยากาศ ในการสื่อสาร 3) แนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) 1. ทักษะและวิธีการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ 2. การใช้ระดับภาษาให้เหมาะสมกับการสื่อสารในการทำงานบริการ และ 3. การพัฒนาเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา กระบวนการสื่อสาร ประสิทธิภาพในการบริการ



Guidelines for developing communication processes to increase service efficiency of AOTGA Airports of Thailand Company Limited (Suvarnabhumi Airport)

Miruntee Klamrat^{1*} and Warut Kuaisakul¹

¹Department of Communication Arts Faculty of Management Science NakhonPathom Rajabhat University

*Mirunteetal2545@gmail.com

Abstract

The objectives of this research are: 1. To study the communication process to increase service efficiency of AOTGA Airports of Thailand Company. (Suvarnabhumi Airport) 2. To study communication factors to increase service efficiency of AOTGA Airports of Thailand Company. (Suvarnabhumi Airport) 3. To study guidelines for developing communication processes to increase service efficiency of AOTGA Airports of Thailand Company. (Suvarnabhumi Airport) is a qualitative research. Sample group: 3 people. Interview instrument. Descriptive data analysis

The results of the study found that 1) Communication process to increase service efficiency of AOTGA Airports of Thailand Company. (Suvarnabhumi Airport) including: 1. The messenger must have communication skills. Have a good attitude towards the substance 2. The receiver must have knowledge of the matter to be communicated. Understand the ecosystem and organizational culture 3. Message, content to be communicated The story or message sent may be in the form of information, knowledge, thoughts, desires, or emotions, consisting of an explanation of the background, objectives, importance, and benefits. 4. Communication channels Use a mix of channels. 2) Communication factors to increase service efficiency of AOTGA Airports of Thailand Company. (Suvarnabhumi Airport) consists of the communicator factor. Must have communication skills Both the sender and receiver should have expertise in sending and receiving messages. In order to understand each other correctly, including attitudes, knowledge levels, social systems and culture. Contextual factors include: Social and cultural systems that determine the roles and status of different people and environmental factors such as noise, noise, and atmosphere in communication. 3) Guidelines for developing communication processes to increase efficiency in providing services of AOTGA Airports of Thailand Company. (Suvarnabhumi Airport) 1. Skills and methods for developing communication to increase service efficiency 2. Using a language level appropriate to communication in service work and 3. Communication development to increase service efficiency.

Keywords: Development Guidelines, Communication Process, Service Efficiency

1. บทนำ

ปัจจุบันองค์กรทุกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและข่าวสารอย่างรวดเร็วนำมาซึ่งการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและข่าวสารอย่างต่อเนื่อง การสื่อสาร ถือเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่ง ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง และเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต มนุษย์จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกันอยู่เสมอ และนอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การสื่อสารยังมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ [1] โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารจึงมีประโยชน์ทั้งในแง่ บุคคลและสังคม ทำให้คนมีความรู้และโลกทัศน์ที่กว้างขวางขึ้น

การสื่อสาร (communications) มีที่มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า communis หมายถึง ความ เหมือนกันหรือ ร่วมกัน การสื่อสาร (communication) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียนสัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัด กิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร [2] ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมหรือความจำเป็นของตนเองและผู้สื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน บริบททางการสื่อสารที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล การสื่อสารที่ดีจะช่วยให้ผู้รับสารได้รับทราบบอกกล่าวหรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ครบถ้วน เกิดการถ่ายทอดวิชาความรู้หรือเรื่องราวเชิงวิชาการ ทำให้ผู้รับสารได้มีโอกาสพัฒนา ความรู้ให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น สร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิงแก่ผู้รับสาร โดยอาศัยสารที่ตนเองส่งออกไป ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของการพูด การเขียนหรือการแสดงกิริยาต่าง ๆ หรืออาจสื่อสารเพื่อให้ข้อเสนอแนะหรือชักจูงใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสาร และ อาจชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตาม

การให้บริการผู้โดยสารของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด สนามบินสุวรรณภูมิ ในการพัฒนาด้านการสื่อสารและภาษาเป็นสิ่งที่มีบทบาทสำคัญและมีผลกระทบต่อประชากรไทยในหลากหลายด้าน การสื่อสารด้วยภาษาและระดับ ภาษาจึงมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย เนื่องจากต้องอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ปัจจุบันกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวท้องถิ่นและชาวต่างชาติ ในจังหวัดสำคัญทางการท่องเที่ยว ในการนี้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเป็นบุคลากรสำคัญของศูนย์นี้ อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการสื่อสารด้านการฟังและการพูด ภาษาอังกฤษที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเพื่อช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว [3]

เนื่องจากภาษาอังกฤษถือเป็นภาษากลางที่ใช้ติดต่อสื่อสารในระดับโลก ภาษาอังกฤษจึงมีประโยชน์มากในการทำงาน ที่สนามบิน เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวที่มาพักผ่อนในต่างประเทศ ภาษาอังกฤษจะช่วยให้เราสามารถจัดการหรือรับมือกับ สถานการณ์ส่วนใหญ่ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานติดต่อสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น เมื่อเราสามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้ จะทำให้เราสามารถสื่อสารได้ถูกต้อง ได้บริการในหน้าที่ได้เป็นอย่างดีด้วย จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้เห็นว่าการสื่อสาร ควรมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงให้ที่อยู่ตลอดเวลา เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นหน้าตาให้กับบริษัทและประเทศ ไทย จะทำให้เราทำงานอย่างมีความสุขและนักท่องเที่ยวก็มีความสุขกับการสื่อสารและบริการของเราด้วย [4] ทุกองค์กร หรือหน่วยงานในต่างประเทศหรือในประเทศไทยก็ตามปัจจุบันนี้ได้นำภาษาอังกฤษมาเป็นตัวกำหนดคุณสมบัติที่จะรับ พนักงานเข้าทำงาน เพราะต้องการผลงานที่เป็นสากล หรือเมื่อมีการติดต่อร่วมมือกับองค์กรในประเทศอื่นๆ หรือเจ้าของธุรกิจ เล็งเห็นว่า เป็นการง่ายต่อการขยายตัวทุกภาคส่วนของธุรกิจไปยังต่างประเทศในอนาคต และยังสามารถนำความรู้ ความสามารถจากสื่อต่างประเทศ หรือนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาปรับใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเมื่อรู้ ภาษาอังกฤษในระดับที่ดี จะมีโอกาสถูกจ้างงานมากกว่าคนปกติ หรือมีโอกาสที่จะได้รับเงินเดือน หรืออัตราค่าจ้างที่สูงกว่า คนปกติ ทำให้มีความก้าวหน้าในอาชีพการงานที่ดี ทั้งในกรณีบุคคลที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว การรู้ภาษาอังกฤษจะทำให้อัตราการ ขยายตัวของภาคธุรกิจ ผลประกอบการหรือผลกำไรสูงขึ้นกว่าปกติเช่นกัน [5]

การเรียนรู้และการพัฒนาการสื่อสารในด้านภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ นอกจากจะทำให้เราเข้าใจแก่นแท้ทาง วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศอื่นแล้ว ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศของเราดียิ่งขึ้นตามไปด้วย ทำให้เรามี

ความสัมพันธ์อันดีกับประเทศอื่น มีการไปมาหาสู่ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างกัน มีความสัมพันธ์กับการลงทุน หรือ ดำเนินธุรกิจที่จะนำออกไปสู่ตลาดโลก ภาษากับความสัมพันธ์ในการพัฒนาประเทศมีผลทั้งทางตรง และทางอ้อมกับด้านอื่นๆ ที่กล่าวมาทั้งหมด เพราะฉะนั้นถ้าประชากรไทยรู้ภาษาอังกฤษมากขึ้นจะทำให้ประเทศไทยของเราพัฒนาไปได้ดีในทุกๆ ด้าน ในอนาคต [6]

สนามบินนับเป็นสถานที่ในการดำเนินธุรกิจที่มีความซับซ้อนเป็นพิเศษรวมถึงมีความหลากหลายมาก รวมถึงมีการ ให้บริการที่แตกต่างและมีคุณภาพใน ระดับสูง การให้บริการสนามบินสามารถจำแนกเป็นการปฏิบัติการทางอากาศและการ ปฏิบัติการทางบก สามารถจำแนกได้ดังนี้ (1) บริการระหว่างขึ้นและลงของเครื่องบิน (2) บริการ ด้านลาดจอดเครื่องบิน (3) การบริการด้านความปลอดภัย (4) การใช้อุปกรณ์ของสนามบิน (5) การจัดการภาคพื้นดิน (6) การบริการอื่นๆ ที่นอกเหนือจาก การบินและ (7) การบริการด้าน ความปลอดภัยของผู้โดยสารบนเครื่องบิน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมทั่วไป ณ บริเวณสถานที่ที่ มีการส่งมอบบริการนั้นๆ เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการตกแต่ง บรรยากาศ ที่จอดรถ ของสถานที่นั้นๆ การแต่งกายและ บุคลิกภาพของ พนักงานที่ทำการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้จากกล่าวได้ว่าการ ให้บริการของท่าอากาศยานต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นหลักเพราะการบริการประเภทนี้มีความจำเป็นที่ท่าอากาศยานจะต้องจัดเตรียมไว้เพื่อ รองรับผู้ใช้บริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกให้เครื่องบินเข้าจอดที่ลานจอด อากาศยาน การปรนนิบัติบำรุงเครื่องบิน การจัดส่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ที่เพียงพอต่อ ผู้โดยสาร การจัดพื้นที่รับส่งสินค้า พื้นที่ใช้สอยสำหรับ เป็นสำนักงาน เป็นต้น โดยมี คุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวก 3 ประการ ได้แก่ (1) การบริการอย่างมี มาตรฐาน ต้องมีความเพียงพอและต้องมีความ ปลอดภัย (2) การบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้โดย ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (services) เช่น บริการตรวจหนังสือ เดินทาง การตรวจสินค้าและ สัมภาระตามกฎหมายศุลกากร เป็นต้น ซึ่งบริการ ประเภทนี้ต้องมีคุณลักษณะ 4 ประการ คือ ต้องมี ความรวดเร็ว ต้องมีความสะดวก ต้องมีความสบาย และต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (3) การบริการประเภทให้ ความเพลิดเพลินกับผู้โดยสาร ได้แก่ ร้านค้าต่างๆ ภัตตาคาร ห้องพักผ่อน เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ใช้บริการจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเมื่อใช้ บริการเหล่านี้ บริการด้านนี้ แต่ต้องมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ ต้องราคาอย่างเหมาะสม ต้องเป็นที่นิยมยินดี [7]

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการบิน มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก ความสำคัญ ด้านสังคมและ วัฒนธรรม ความสำคัญด้านความมั่นคงของประเทศและของโลก ซึ่งทำให้บริการแก่ผู้โดยสารมี ขนาดใหญ่และสะดวกสบาย ยิ่งขึ้น ความสำคัญด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมการบินถือเป็นสาธารณูปโภคที่จำเป็นประเภทหนึ่งในการพัฒนา เศรษฐกิจ การค้าของประเทศและของโลก เช่น ทำให้มีการเคลื่อนย้ายและกระจายทรัพยากรและปัจจัยการผลิต เช่น แรงงาน วัตถุดิบ, ทำให้มีการกระจายสินค้าสำเร็จรูปไปตามช่องทางจำหน่ายต่างๆจนถึงมือผู้บริโภค ขยาย ตลาด เพิ่มผลผลิต และรายได้ของ ประเทศ ส่งเสริมการท่องเที่ยวและสร้างรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมทั้งเกิดการจ้างงานในอุตสาหกรรมการบิน จำนวนมาก [8] ความสำคัญด้านสังคมและวัฒนธรรม อุตสาหกรรมการบินทำให้ผู้คนในโลกเดินทางไปมาหาสู่ติดต่อกันได้ สะดวกและรวดเร็ว เป็นกิจการที่มีความสำคัญระดับชาติเป็นเสมือนเครือข่ายการคมนาคมที่เชื่อมโยงทุกประเทศไว้ด้วยกัน เป็นผลให้เกิดความเข้าใจอันดีของคนในโลกได้ง่ายขึ้นกว่าในอดีต ลดช่องว่างของความแตกต่างระหว่าง เชื้อชาติ วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจและฐานะทางสังคม และยังทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีการ แลกเปลี่ยนนักท่องเที่ยวเกิดขึ้น นอกจากนี้การบินเป็นเส้นทางคมนาคมที่สำคัญสำหรับ พื้นที่ที่ยากแก่การเข้าถึง พื้นที่ ทุรกันดาร หรือ พื้นที่ห่างไกลที่ไม่มีโครงสร้างพื้นฐานทางการคมนาคม (Infrastructure) [9] ความสำคัญด้านความมั่นคงของ ประเทศและของโลก อุตสาหกรรมการบินมีผลต่อความมั่นคงของชาติ และ ประชาคมโลก เช่น การบินของกองทัพทหาร ในช่วงสงครามหรือภัยพิบัติ การปกป้องประเทศ การอารักขา ผู้นำประเทศในประเทศที่มีพื้นที่กว้างขวาง การบินช่วยทำให้รัฐ ปกครองประเทศได้ทั่วถึง มีความสำคัญต่อชื่อเสียง ภาพพจน์ของประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ มีโอกาสประชาสัมพันธ์ และเสนอรูปลักษณ์ของประเทศเจ้าของสายการบินให้เป็นที่รู้จักในประชาคมโลก

การสื่อสารและการให้บริการผู้โดยสาร พนักงานการโดยสารเป็นจุดบริการแรกของสายการบิน และทำหน้าที่เป็น ตัวแทนสายการบินในการให้บริการหลากหลายอันจะอำนวยความสะดวกในขั้นตอนการส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องพนักงานการ

โดยสารของบริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด (บพท.) [10] จึงคำนึงถึงความรับผิดชอบในการดำเนินงานดังกล่าวอย่างสูงสุด พนักงานการโดยสารทุกคนของบพท. ผ่านกระบวนการสัมภาษณ์และคัดเลือกอย่างรอบคอบ รวมทั้งผ่านการฝึกอบรมอย่างครบถ้วนตามมาตรฐานการให้บริการและข้อกำหนดของสายการบินก่อนที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารได้ เพื่อให้มีทักษะที่จำเป็นในการให้บริการอย่างมืออาชีพ และสามารถบริหารจัดการในทุกสถานการณ์ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้น การให้บริการด้านการเช็คอินและการขึ้นเครื่อง (Check-in and Boarding) พนักงานการโดยสารของ บพท. จะทำการต้อนรับและทำการเช็คอินให้ผู้โดยสาร ทั้งนี้ พนักงานการโดยสารจะตรวจเอกสารการเดินทางทั้งหมดตามข้อกำหนดของสายการบิน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการให้บริการและข้อมูลแก่ผู้โดยสารเกี่ยวกับการเดินทางเข้าประเทศจุดหมายปลายทาง นอกจากนี้ สัมภาระของผู้โดยสารจะได้รับการเช็คอิน ติดป้ายสัมภาระ และตรวจสอบตามข้อกำหนดและกระบวนการของสายการบิน รวมถึงช่วยเหลือในกรณีที่มีสัมภาระที่มีขนาดหรือน้ำหนักเกินกว่ามาตรฐาน และการคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมในกรณีที่เป็น

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้จัดทำโครงการจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) เพื่อทราบถึง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารด้านภาษาในการสื่อสารภายในองค์กร ว่ามีแนวโน้มทั้งปัจจัยและแนวทางการพัฒนา ผู้จัดทำโครงการจะนำผลในการศึกษามาเป็นแนวทาง โดยสามารถให้ข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญในกระบวนการและขั้นตอนต่างๆเพื่อการพัฒนาการสื่อสารและการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ แนวทางการพัฒนาด้านการสื่อสารที่ดี ความเป็นภาคภูมิใจในการทำงานกับองค์กร และเพื่อทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย (สนามบินสุวรรณภูมิ)
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ)
- 2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ)

3.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษารายงานโครงการนอกเขต เรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) ผู้ดำเนินการทำรายงานโครงการนอกเขตได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและขอเสนอลำดับหัวข้อดังนี้

- 3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
- 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร
- 3.3 ปัจจัยในการสื่อสารที่ส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ
- 3.4 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการให้บริการ
- 3.5 บริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ)

4. วิธีวิจัย/วิธีการศึกษา

งานวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 กลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มเป้าหมายโดยใช้วิธีเลือกเฉพาะเจาะจง โดยเจาะจงเลือกบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระบวนการสื่อสารและการบริการอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) ทั้งหมด 3 ท่าน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1. ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร เอกสารทางวิชาการต่างๆ และสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากอินเทอร์เน็ต การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Studies) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการนอกเทศและใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ และศึกษาจากข้อมูลที่มีผู้บันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น (Unobtrusive Research) 2. ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์โดยใช้คำถามเหมือนกันทุกท่าน การสัมภาษณ์มีลักษณะคล้ายกับการใช้แบบสอบถามโดยกำหนดเป็นคำถามปลายเปิด

4.3 การสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้จัดทำโครงการได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้ 1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำโครงการแนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) เพื่อเป็นแนวทางในการรวบรวมข้อมูล 2. นำผลการศึกษามาข้อที่ 1 มาสร้างแบบสัมภาษณ์โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ในการจัดทำโครงการ 3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ เพื่อพิจารณาความถูกต้องและครบถ้วนแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์แนะนำ 4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการแนะนำ 5. จัดทำการสัมภาษณ์ต่อพนักงานบริษัทการบริการภาคพื้น AOTGA ท่าอากาศยานไทย (สนามบินสุวรรณภูมิ)

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ผู้จัดทำโครงการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้ 1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดโครงการแนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2. จัดทำแบบสัมภาษณ์พร้อมตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ 3. ทำเรื่องขอสัมภาษณ์ต่อพนักงานในบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย (สนามบินสุวรรณภูมิ) 4. ผู้จัดทำโครงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย โดยสัมภาษณ์พนักงานในบริษัท AOTGA จำนวน 3 ท่าน

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้จัดทำโครงการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยนำเสนอด้วยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย (สนามบินสุวรรณภูมิ) ทำให้ทราบถึงกระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ทราบถึงปัจจัยในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA และทราบถึงแนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย (สนามบินสุวรรณภูมิ) อธิบายข้อมูลในเชิงพรรณนา ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะสรุปเป็นหมวดหมู่โดยวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5. ผลการวิจัย

5.1 เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) พบว่า บริษัท AOTGA สนามบินสุวรรณภูมิใช้หลักทฤษฎี S M C R ในการสื่อสารนำมาปรับใช้ด้านการทำงานภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ได้แก่ 1. ผู้ส่งข่าวสาร ทำหน้าที่เก็บรวบรวม แนวความคิดหรือข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เมื่อต้องการส่งข่าวไปยังผู้รับข่าวสาร เป็นผู้จัดเตรียมข่าวสารสำหรับส่งไปยังผู้รับ 2. ข่าวสาร เป็นสิ่งหรือเรื่องราวที่เป็นเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ในรูปแบบต่างๆ ที่จะใช้ส่ง-รับ โดยผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารอาจจะเป็นคำพูด หรือไม่ใช่คำพูดก็ได้ 3. การเข้ารหัส เป็นการทำข่าวสารให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถส่งได้ 4. ช่องทางการสื่อสาร เป็นสื่อหรือเครื่องมือที่นำเข้าข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 คือ ทางกาย ทางใจ ทางการได้ยิน การดม และการลิ้มรส ทั้งเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ 5. ผู้รับสาร เป็นคนหรือสถาบันที่ทำหน้าที่

รับข่าวสาร จะเป็นผู้ทำให้กระบวนการส่งข่าวอย่างสมบูรณ์ 6. ถอดรหัส เป็นวิธีการเปลี่ยนแปลงข่าวสารให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้หรือมีการเปลี่ยนแปลงสัญลักษณ์ สัญลักษณ์ให้เป็นรูปข่าวสาร หรือเรียกว่าเป็น “กระบวนการแปลความหมายของข่าวสาร” ที่จะทำให้อ่านข่าวสารถูกต้องตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่ง 7. การแสดงพฤติกรรม แสดงถึงการรับรู้ข่าวสารจะมีการแสดงพฤติกรรมต่างๆ เช่น ไม่ชอบ ชอบ เป็นต้น และจะทำให้เกิดการตอบสนองต่อข่าวสารนั้นๆ 8. ข้อมูลย้อนกลับ เป็นการตอบสนองของผู้รับข่าวสารไปยังผู้ส่งข่าวสาร โดยจะตอบสนองเป็นข้อมูลย้อนกลับทางบวกและข้อมูลย้อนกลับทางลบ ได้ขึ้นอยู่กับข่าวสารที่ถอดรหัส

5.2 เพื่อศึกษาปัจจัยในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) พบว่า การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญ ที่ทำให้ทุกฝ่ายเกิดความเข้าใจกัน ทั้งในเรื่องระหว่างบุคคล เรื่องการทำงาน ซึ่งผู้สื่อสาร จะมีหน้าที่ทำให้ผู้รับสาร เข้าใจความต้องการ และเกิดการกระทำ หรือพฤติกรรมต่างๆ จากการสื่อสาร ผู้สื่อสาร จะต้องโน้มน้าวใจ ชักจูงใจ ให้ผู้รับสารสามารถคล้อยตามได้ ได้แก่

1. การเป็นผู้ฟังที่ดี การฝึกเป็นผู้ฟังที่ดี เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการฝึกสื่อสาร หากเราฝึกฟัง โดยการมีสติ อยู่กับปัจจุบัน ตั้งใจฟังคนตรงหน้าอย่างตั้งใจ และจริงใจ ไม่พูดแทรก จะทำให้คู่สนทนา รู้สึกว่าเราใส่ใจ และอยากที่จะเล่า และเราก็จะรับรู้สาระสำคัญที่เขาต้องการสื่อ ในทางตรงกันข้าม หากเราชอบที่จะพูดแบ่งปัน และฟังน้อย หรือตัดบทเวลาพูดอื่นพูด หรือพูดสวน/พูดแทรก อาจทำให้คู่สนทนา รู้สึกไม่ดี ไม่อยากคุยด้วย ไม่อยากฟัง รู้สึกว่าไม่ให้ความสำคัญหรือให้เกียรติเขา น้อย รวมถึงไม่ยอมรับความคิดเห็น หากมาขอความช่วยเหลือ

2. การสื่อสารด้วยอวัจนภาษา (Non-verbal communication) ในการสื่อสาร วัจนภาษา คือ คำพูดมีผลเพียง 7% ส่วนที่เหลืออีก 93% คือ อวัจนภาษา ได้แก่ ภาษากาย และน้ำเสียง มีผลต่อการสื่อสารถึง 55% และ 38% ตามลำดับ ภาษากาย เช่น การยิ้ม การสบตา ทำนองสบายๆ ผ่อนคลาย เอนมาข้างหน้า เป็นภาษากายที่ดีในการสื่อสาร ส่วนน้ำเสียงจะสะท้อนถึงความรู้สึกภายในของผู้พูด

3. การเปิดใจ การสื่อสารที่ดีจะเกิดขึ้นได้นั้น เราต้องเปิดใจที่จะรับฟังมุมมองหรือความคิดเห็นที่แตกต่างกันค่ะ

4. การถามคำถาม การถามคำถามแสดงถึงความสนใจในการฟัง และช่วยในการเช็คความเข้าใจในเรื่องความ หรือเข้าใจรายละเอียดที่เพิ่มขึ้น คำถามมีหลายรูปแบบ เช่น คำถามปลายเปิด เช่น อะไร อย่างไร ช่วยให้เราได้รายละเอียดเพิ่มขึ้น เช่น คุณมีมุมมองอย่างไรกับเรื่องนี้ คำถามปลายปิด เช่น ใช่หรือไม่ เราสามารถนำมาใช้ในการเช็คความถูกต้อง ของเนื้อความที่เราได้ยินได้ เช่น คุณต้องการสรุปรายงานการประชุมภายในศุกร์นี้ใช่หรือไม่

5. ความเป็นมิตร ความเป็นมิตรจะแสดงออกผ่านน้ำเสียงและสีหน้า หากคู่สนทนา รู้สึกถึงความเป็นมิตร เขาจะเปิดใจที่จะรับฟัง และเสนอความเห็น/ตอบอย่างจริงใจ ไม่ปิดบังค่ะ

6. ความมั่นใจ ความมั่นใจจะแสดงออกทางน้ำเสียง หากน้ำเสียงหนักแน่น มั่นใจ จะส่งผลให้ผู้ฟังเชื่อมั่นในสิ่งที่ผู้พูดพูด

7. การให้เกียรติคู่สนทนา การให้เกียรติคู่สนทนา เช่น สบตา ตั้งใจฟัง หลีกเลี่ยงการรับโทรศัพท์ในขณะที่คุยกับผู้อื่น ไม่ทำอย่างอื่นไปด้วยขณะที่สนทนา เช่น พิมพ์ข้อความในมือถือ เป็นต้น

8. การให้ feedback การให้ feedback ได้แก่ การสะท้อนในสิ่งที่ดีในตัวคู่สนทนา หรือการกระทำที่ดี หรือการสะท้อนเพื่อให้มีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น หรือการชม เป็นการสะท้อนให้มีความมั่นใจมากขึ้น

5.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ต้องมีทักษะในการสังเกตและฝึกฝนด้วยตนเอง คือ

1) ทักษะต่าง ๆ ในการสื่อสาร ประสานงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท AOTGA

1.1 การสื่อสาร ไม่ใช่แค่ต้องพูดภาษาอังกฤษได้ในระดับดี แต่ยังหมายถึงความสามารถในการสื่อสารที่ดีด้วย รู้จักรับฟัง ตรงประเด็น ไม่พูดสร้างความสับสนให้ผู้โดยสารและเพื่อนพนักงานด้วยกัน

1.2 การทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกับคนอื่นได้อย่างราบรื่น ไม่มีปัญหา เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการทำงานร่วมกันภายในทีมและการทำงานร่วมกับคนอื่นๆ ทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติ เป็นต้น

1.3 ความเข้าใจความแตกต่างของวัฒนธรรม สามารถตอบคำถามหรือแก้ปัญหาให้ผู้โดยสารจากหลากหลายเชื้อชาติ หลากวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม ไม่ขัดต่อวัฒนธรรมของผู้โดยสารจนเกิดความไม่พอใจ

1.4 การเป็นผู้นำ คือเป็นผู้นำได้ในสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ตลอดจนมีความมั่นใจในความสามารถของตัวเอง เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินสามารถลงมือได้เลยทันที การเปิดใจรับฟังและการเข้าใจกันเป็นขั้นตอนและวิธีสำคัญอย่างหนึ่งในการสื่อสาร พยายามทำความเข้าใจกับทั้ง 2 ฝ่ายยากที่สุดของการสื่อสาร

1.5 การแก้ไขปัญหาคือพัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสาร แก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อนได้ ความต้องการของผู้โดยสารและบริบทของธุรกิจ เพราะพนักงานทุกคนเปรียบเสมือนหน้าต่างของสายการบิน ต้องรู้จักคิดและให้บริการที่ดีที่สุด ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดเมื่อผู้โดยสารต้องการหรือร้องขอ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจประทับใจและมีความสุขกับการใช้บริการ

2) การใช้ระดับภาษาให้เหมาะสมกับการสื่อสารในการทำงานบริการ การใช้ภาษาระดับใดในการสื่อสารจึงจะเหมาะสมนั้นควรพิจารณา

2.1 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ถ้าใช้ภาษาสื่อสารกับบุคคลที่มีความคุ้นเคย ใกล้ชิดสนิทสนมกันมากอาจใช้ภาษาระดับกันเอง แต่ถ้าไม่คุ้นเคยกับบุคคลนั้นควรใช้ภาษาระดับสนทนา

2.2 กาลเทศะการใช้ภาษาให้ถูกต้องควรคำนึงถึงกาลหรือโอกาส และเทศะหรือสถานที่

2.3 เนื้อของสาระ การใช้ภาษาระดับใดขึ้นอยู่กับลักษณะเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อ

2.4 วิธีการสื่อสาร วิธีการสื่อสารที่มีลักษณะเปิดเผย แม้จะส่งสารถึงเพื่อนใกล้ชิดสนิทสนม ก็ไม่ควรใช้ภาษาระดับกันเอง เพราะถ้ามีผู้อื่นมาเห็นเข้าก็จะเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้เขียนได้ ถ้าเป็นการสื่อสารผ่านมวลชน ก็ยิ่งจะต้องระมัดระวังมากขึ้น

3) การพัฒนาเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

3.1 การพัฒนาการสื่อสารให้การสื่อสารกระชับและเข้าใจง่ายไม่ว่าจะในช่องทางใดทั้งการพูดต่อหน้า ทางโทรศัพท์ หรือช่องทางที่ต้องอาศัยการพิมพ์ เราควรสื่อถึงประเด็นที่ต้องการพูดอย่างชัดเจน เข้าเรื่องอย่างตรงประเด็นที่สุด และเข้าใจง่ายที่สุด

3.2 สื่อสารด้วยอารมณ์ที่เหมาะสมกับบริบทและสิ่งที่ต้องการพูด หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ส่งผลกระทบต่อสิ่งที่ตามมา ซึ่งอาจยิ่งทำให้การสื่อสารผิดพลาด หรือเกิดความขัดแย้งขึ้นได้

6. อภิปรายผล

จากผลการจัดทำโครงการ เรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ)

6.1 กระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) ได้แก่ 1. ผู้ส่งสารต้องเป็นผู้มีทักษะการสื่อสาร มีทัศนคติที่ดีต่อสาร 2. ผู้รับสารต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร เข้าใจระบบนิเวศและวัฒนธรรมองค์กร 3. ตัวสาร เนื้อหาที่จะสื่อสาร เรื่องราวหรือสิ่งที่ได้ส่งออกมาอาจจะอยู่ในรูปแบบของ ข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ หรืออารมณ์ ซึ่งต้องมีการจัดส่วนประกอบของเนื้อหา ตั้งแต่การอธิบายความเป็นมาของเนื้อหา วัตถุประสงค์ของการสื่อสารตามเนื้อหา ความสำคัญของเนื้อหาที่มีต่อหน่วยงาน หรือองค์กร ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ถ้าได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการ ช่องทางการสื่อสารเพื่อให้เกิดความง่ายต่อการเข้าใจซึ่งมักจะมีการผสมผสานที่หลากหลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย [11] เรื่อง รูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร

ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นในภาพรวมนั้นความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากในการติดต่อสื่อสารแบบจากบนลงล่างด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน

6.2 ปัจจัยในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) ประกอบด้วย ประกอบด้วย 1. ปัจจัยด้านผู้สื่อสาร ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องมีคุณลักษณะที่ส่งเสริมการสื่อสารประสบความสำเร็จ คือ มีสภาพร่างกายที่พร้อมสมบูรณ์ เช่น ไม่เจ็บไม่ป่วย ไม่มีความพิการในอวัยวะ ที่เป็นช่องทางในการส่งสารและรับสาร มีทักษะและความสามารถในการสื่อสาร เช่น มีความสามารถในการพูด การเรียบเรียงเรื่องราว การเลือกใช้ถ้อยคำ การแสดงกิริยา รวมถึงมีความสามารถในการฟัง และจับประเด็นสำคัญได้ถูกต้อง การมีทัศนคติที่ดีต่อผู้สื่อสาร เรื่องราว สภาพจิตใจ และอารมณ์ มีกรอบประสบการณ์ความรู้ความคิดหรือที่เรียกว่า กรอบอ้างอิง 2 ปัจจัยด้านบริบท คือ ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร เช่น ระบบสังคม วัฒนธรรม ที่เป็นตัวกำหนด บทบาท สถานภาพของบุคคลที่แตกต่างกันไป 3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการสื่อสาร เช่น สิ่งรบกวน เสียงบรรยากาศ ในการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารในทุกบริบทที่มีอิทธิพลต่อผลของการสื่อสารเสมอ การจะประสบความสำเร็จในอุปสรรคเวลาสื่อสารได้ต้อง พูดช้าหรือช้าบ่อยๆช่วยให้อีกฝ่ายเกิดความเข้าใจ หรืออาจจะเป็นการแบ่งข้อมูลหรือสารที่ต้องการจะออกไปเป็นทีละตอน การกระตุ้นให้เกิดความสนใจก่อนจะนำเสนอเรื่องราวที่จะสื่อสาร ในการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นเป็นการสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะ เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารจะมีความใกล้ชิดกันมากกว่าการสื่อสารแบบอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย [12] เรื่อง ปัจจัยการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อ การเปิดรับข่าวสารของพนักงาน กรณีศึกษา The Zign Hotel and Villa โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน ประกอบด้วย การเลือก เปิดรับ โดยการสื่อสารแบบแนวไขว้จะส่งผลให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถลดขั้นตอนการประสานงาน ตามแผนกต่างๆ ได้

6.3 แนวทางการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท AOTGA ท่าอากาศยานไทย จำกัด (สนามบินสุวรรณภูมิ) ประกอบด้วย 1. ทักษะและวิธีการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ 2. การใช้ระดับภาษาให้เหมาะสมกับการสื่อสารในการทำงานบริการ และ 3. การพัฒนาเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย [13] เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในคณะเทคโนโลยีการเกษตร 2) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในคณะเทคโนโลยีการเกษตร ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารเป็นหัวใจหลักในการ บริหารจัดการในปัจจุบัน เนื่องจากรูปแบบช่องทางในการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่จำเป็นและสำคัญในการบริหารจัดการที่ส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินการและนำไปสู่เป้าหมายได้ การจัดการกระบวนการ สื่อสารเป็นการรวบรวมกิจกรรมการสื่อสารต่างๆ แล้วนำมาจัดลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ขั้นตอนการสื่อสารประสบความสำเร็จ

7. กิตติกรรมประกาศ

โครงการนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาริษา สุจิตวนิช อาจารย์นิเทศและอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ และอาจารย์รุฒ ก้วยสกุล ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ แนวคิด ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้โครงการเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาโครงการนี้จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบคุณบริษัทการให้บริการภาคพื้น



AOTGA ท่าอากาศยานไทย(สนามบินสุวรรณภูมิ) ที่ให้ความรู้ คำแนะนำ และข้อมูลต่างๆ ขอขอบคุณที่สละเวลามอบประสบการณ์อันมีคุณค่าด้วยความตั้งใจและปรารถนาดี ทำให้โครงการฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

8.เอกสารอ้างอิง

- [1] Nattarika Chunprasert. (2019). Guidelines for developing the efficiency of communication within the organization of Bangkok Expressway and Metro Public Company Limited. Retrieved February 2, 2024 <https://mmm.ru.ac.th./MMM/IS/vlt14/6114991054.pdf>. (In Thai)
- [2] Chutimon Somboonkaew. (2017). Efficiency of communication within the National Science and Technology Development Agency. Master's degree thesis, Pathum Thani University. Retrieved February 4, 2024, http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-7_1564996613.pdf. (In Thai)
- [3] Pittayaporn Sawetprom. (2022). A study of English listening and speaking problems of tourist assistance staff at Phuket International Airport. Retrieved February 19, 2024 <https://hujmsu.msu.ac.th/pdfspllit.php?p=MTY4NDEzNTlyNC5wZGZ8MTQ3LTE2MA==>. (In Thai)
- [4] Pairot Bennui. (2019). Linguistic characteristics of speech. 'Good English' in English versions of Thai movies. Retrieved February 13, 2024, <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/psujssh/article/view/208235>. (In Thai)
- [5] Chalermphon Yenyueak. (2020). Motivation affecting the work efficiency of employees of Airports of Thailand Public Company Limited. A case study of Don Mueang International Airport. Retrieved March 22, 2024, <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/view/209137>. (In Thai)
- [6] Yingkwan Kittichotphan. (2020). Guidelines for developing communication processes to increase efficiency in purchasing work. Case studies. A company producing ready-made beverages in Nakhon Pathom Province. Retrieved April 23, 2024, <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3061/1/61601304.pdf>. (In Thai)
- [7] Benjawan Chaemjamroon. (2015). Atmosphere factors in communication within organizations. communication process and social media that affect the efficiency of internal communication among employees of private companies in Bangkok. Retrieved April 17, 2024, <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/1573>. (In Thai)
- [8] Wilai Jianbanpot. (2015). Factors influencing the effectiveness of communication of personnel development policies for head nurses in secondary hospitals under the Bangkok Medical Office. Retrieved April 17, 2024, <http://library.christian.ac.th/thesis/document/T036754.pdf>. (In Thai)
- [9] Ruth Banomyong. (2023). Research to support development partnerships and driving mechanisms. Retrieved April 29, 2024, <https://www.sdgmovement.com/2023/03/24/tu-sdg-seminars-sti-partnership/>. (In Thai)
- [10] Siriwat Towachirakul. (2022). AOTGA Passenger Services. Retrieved February 2, 2024, <https://aotga.com/services/detail/19>. (In Thai)
- [11] Worawong lamsam-ang. (2015). Study of communication patterns. Inside and outside the organization that affects the work effectiveness of operational employees in Bangkok. independent research Master of Business Administration Department of Business Administration, Bangkok University.



Retrieved April 29, 2024, <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1583/5/worawong.iams.pdf>.

(In Thai)

- [12] Rattanan Nongyai. (2015). Communication factors within the organization that affect employees' exposure to news in the case of Study The Zign Hotel and Villa. Master of Business Administration program. Department of Public Relations and Mass Communication College of Commerce, Burapha University. Retrieved April 27, 2024, http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/4015/1/arpanun_duny.pdf. (In Thai)
- [13] Phanpapon Pokang et al. (2011). Guidelines for developing the efficiency of communication within the organization of the Faculty of Agricultural Technology. Faculty of Agricultural Technology Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Retrieved April 27, 2024, <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/hsrnj/article/view/252468>. (In Thai)