

สภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิ ต่อการเข้าสู่ AEC

Personnel problems of air transport service providers at Suvarnabhumi Airport to access to the AEC

ณัฐพล วัฒนไชย

คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, nattapon.wa@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาสภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC 2) เพื่อนำข้อมูลในการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับตัวและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศ โดยทำการสัมภาษณ์จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจการธุรกิจประเภทตัวแทนของผู้ขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) ที่ให้บริการในย่านสนามบินสุวรรณภูมิด้วยวิธีการสุ่มสัมภาษณ์แบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่ทำงานในด้าน โลจิสติกส์จำนวน 10 ตัวอย่าง จาก 2 บริษัทซึ่งตั้งอยู่ในคลังสินค้าสนามบินสุวรรณภูมิ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ได้สัมผัสกับสภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิ ทำให้สามารถทราบถึงปัญหาในด้านบุคลากรต่อการเข้าสู่ AEC รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และได้ใช้ทฤษฎีต่างๆ มาใช้ในการศึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

การศึกษาสภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC จากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคลากรของบริษัทที่เป็นผู้ประกอบการตัวแทนการขนส่งทางอากาศในคลังสินค้าสนามบินสุวรรณภูมิทั้ง 2 บริษัท จำนวน 10 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานระดับผู้จัดการแผนกจำนวน 2 คน และระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจำนวน 8 คน พบว่าปัญหาของบุคลากรร้อยละ 46 คือทักษะด้านภาษาต่างประเทศ อันดับหนึ่งภาษาอังกฤษ อันดับที่สองภาษาจีน และอันดับที่สามคือภาษาพม่า บุคลากรร้อยละ 33 มีความกังวลเกี่ยวกับปัญหาด้านวัฒนธรรมทั้งภายในองค์กรและลูกค้าซึ่งเป็นชาวต่างชาติ ซึ่งพนักงานจำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้และการปรับตัวเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับสภาพแวดล้อมดังกล่าวได้ และปัญหาสุดท้ายของบุคลากรจำนวนร้อยละ 21 คือการรักษาทรัพยากรบุคคลให้อยู่กับองค์กรในระยะยาวซึ่งเกิดจากขาดความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับองค์กรของตัวพนักงาน ซึ่งปัญหาในด้านต่างๆ จำเป็นต้องเร่งแก้ไขอย่างตรงจุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ประกอบการไทยในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อไป

คำสำคัญ : บุคลากร, ผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรสนามบินสุวรรณภูมิ, ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

Abstract

The objectives of this research were; 1) study the personnel problems of air transportation service providers in the Suvarnabhumi Airport Area towards access to the AEC; 2) study the information as a guideline to adapt and solve the problem with air transport service providers by interviews were conducted with those involved in the Freight Forwarder business in the Suvarnabhumi Airport area by means of a purposive sampling technique from those who work in the logistics field total 10 samples from 2 companies located in Free zone, Suvarnabhumi Airport area. Because the sample was exposed to the personnel problems of air transport service providers in Suvarnabhumi Airport. This makes it possible to know the staffing issues for access to the AEC, as well as suggestions. Useful and used theories. Used to study and solve problems.

Based on the study of the personnel problems of transport service providers in Suvarnabhumi Airport area to access to AEC by the interviews with those who are related to the personnel of the air carrier operators at Suvarnabhumi Airport. All two companies were divided into 2 departmental managers and 8 staffs. 46% of personnel problem are foreign language skills. The first is English, the Second is Chinese and the third is Burmese. 33 percent of people are concerned about the cultural issues within the organization and the foreign customers. This requires learning and adaptation to be able to work with the environment. And 21% of our employees concern is long-term employee retention due to the lack of adaptability to the organization of the employees. The problems in various fields need to improve by the correct way to further enhance Thai entrepreneurs in Suvarnabhumi Airport area.

Keywords: Personnel, Entrepreneurs in Free Zone Suvarnabhumi Airport area to access to the AEC

1. รายละเอียดทั่วไป

การขนส่งทางอากาศนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นสนามบินที่มีศักยภาพในการขนส่งค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับหลายๆ ประเทศในอาเซียน ซึ่งจำเป็นต้องเร่งให้มีการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่งทางอากาศในภูมิภาคนี้ โดยรัฐบาลได้กำหนดให้โครงการดังกล่าวเป็นวาระแห่งชาติ และคาดหวังว่าจะช่วยส่งเสริมและพัฒนาความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม และการท่องเที่ยวของประเทศ ในระยะแรกสามารถให้บริการขนส่งสินค้าได้ 3 ล้านตันต่อปี โดยให้บริการแบบเขตปลอดพิธีการศุลกากร (Free Zone) ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถขยายความสามารถในการให้บริการได้สูงสุดถึง 6.4 ล้านตันต่อปี ทำให้สนามบิน สุวรรณภูมิกลายเป็น

Logistics City ของประเทศไทย เพื่อส่งเสริมการเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ของภูมิภาคอาเซียนอีกด้วย

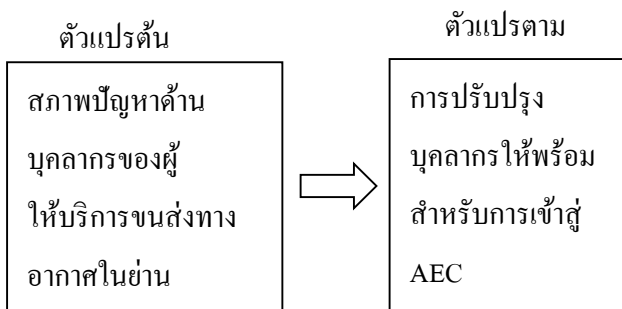
การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community, AEC) ปัจจุบันมีประเทศสมาชิกทั้งหมดรวม 10 ประเทศ ประกอบด้วย ไทย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย สิงคโปร์ บรูไน กัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม ทำให้ประเทศไทยมีความได้เปรียบในด้านของธุรกิจการขนส่งทางอากาศมากยิ่งขึ้น เนื่องจากประเทศไทยมีความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งเชิงยุทธศาสตร์ ส่งผลให้ประเทศไทยมีบทบาทสูงในด้านโลจิสติกส์และการกระจายสินค้าไปยังประเทศต่างๆ ใน AEC ซึ่งผู้ประกอบการจำเป็นต้องหันมาพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในตลาด AEC โดยบุคลากรคือหนึ่งในหัวใจที่สำคัญของการขับเคลื่อนองค์กร ดังนั้นการยกระดับ

พัฒนาคุณภาพบุคลากรด้านโลจิสติกส์จึงเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วนอันจะเป็น การเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโลจิสติกส์และซัพพลายเชนของธุรกิจได้เป็นอย่างดี

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC
2. เพื่อนำข้อมูลในการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับตัวและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศ

กรอบแนวคิดการวิจัย



3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวได้ถูกต้อง และนำผลที่ได้จากการศึกษามานำมาใช้ในการเรียนการสอน ในหลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์ สาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

4. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบไปด้วย 4 ทฤษฎี ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์ของไทย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์ และการขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อนำทุก

ทฤษฎีมาประยุกต์เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคสำหรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการสำหรับการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร

กองอาเซียน 3 (2558) ศึกษาเรื่อง “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” อาเซียนตั้งเป้าหมายการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ.2015) โดยได้วางแผนงานในการผลักดันการก้าวไปสู่ภูมิภาคที่เป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว ซึ่งจะก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายทรัพยากรการผลิตระหว่างกันได้อย่างเสรี เช่น ในด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า อาเซียนจะดำเนินการลดภาษีศุลกากรและยกเลิกมาตรการกีดกันทางการค้าที่มีใช้ภายใต้หมดสิ้นไป สำหรับการค้าภาคบริการและการลงทุนนั้น อาเซียนมุ่งหน้าดำเนินการเปิดตลาดระหว่างกัน รวมถึงการจัดทำความตกลงยอมรับร่วมในบริการวิชาชีพต่างๆ และสนับสนุนการลงทุนร่วมกันภายใต้กฎระเบียบและขั้นตอนการลงทุนที่มีความโปร่งใส

จำเรียง วิยวัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการยกระดับมาตรฐานวิชาชีพสาขาโลจิสติกส์” มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติสาขาอาชีพ พนักงานบริหารงานโลจิสติกส์แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้กำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพ พนักงานบริหารงานโลจิสติกส์ โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เพื่อให้เกิดความเป็นมาตรฐานในด้านโลจิสติกส์

รุชยณี มะฮีแด (2555) ศึกษาเรื่อง “การขนส่งสินค้าทางอากาศ” การขนส่งที่กำลังได้รับความนิยมน้อยแต่แพร่หลายประเทศ มีการพัฒนาสนามบินพาณิชย์ให้ทันสมัยและเพียงพอกับความต้องการของบริษัทที่ นอกจากนี้ยังมีการขยายและปรับปรุงบริเวณคลังสินค้าที่ท่าอากาศยานให้

กว้างขวางทันสมัยเพื่อการขนส่งสินค้าค้ำเดินบทบาทของการขนส่งทางอากาศกับการค้าระหว่างประเทศ

เพ็ญประภา เจริญสุข และ อนุวัต เจริญสุข (2554) ได้ศึกษาเรื่องภาษาอังกฤษกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยสู่ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2015 พบว่าการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจไทยในรูปแบบของความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แรงงานไทยจะเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบอย่างเห็นได้ชัด การที่ประเทศไทยมีแผนและกลยุทธ์เพื่อเตรียมคนในประเทศให้พร้อมนั้นนับว่าเป็นสิ่งสำคัญและเร่งด่วน

ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์, สมเกียรติ พ่วงรอด, และอ้อมใจ วงษ์มณฑา (2546) ได้ศึกษาเรื่องความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนในการพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง เพื่อรองรับการพัฒนาเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA) ผลการศึกษาพบว่า แรงงานที่ได้รับการพัฒนาที่มีอยู่ในภาวะปัจจุบันในภาคใต้ตอนล่าง การพัฒนาฝีมือแรงงานสอดคล้องกับการพัฒนาเขตการค้าเสรีอาเซียน อยู่ระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

นวยฉณ สุวรรณศรี และ พิรญา เล็กกัมพร (2554) ได้ศึกษาธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศกรณีศึกษาบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงและเติบโตอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดโดยการขยายตลาดเพิ่มมากขึ้นและการพัฒนาทางด้านผลิตภัณฑ์คือการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม

5. การเก็บข้อมูลการวิจัย

การวิจัย “สภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิ” การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาถึงปัญหาของ

บุคลากรที่เกิดขึ้นในการขนส่งของผู้ประกอบการในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC เพื่อวิเคราะห์และจัดอันดับความสำคัญของปัญหาของบุคลากรที่เกิดขึ้นจริงพร้อมทั้งนำทฤษฎีที่ได้ศึกษารวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ จากบุคลากรที่ได้สัมภาษณ์มาหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยวิธีการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือผู้ประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตปลอดอากร สนามบินสุวรรณภูมิจำนวน 26 บริษัท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้คือผู้ประกอบการตั้งอยู่ในเขตปลอดอากร สนามบินสุวรรณภูมิจำนวน 5 บริษัท บริษัทละ 5 คน ซึ่งแต่ละบริษัทจะประกอบด้วยผู้จัดการแผนกโลจิสติกส์ 1 คน และพนักงานระดับปฏิบัติงานจำนวน 4 คน รวมทั้งหมด 25 คน

5.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์โดยศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ประเภทของสถานประกอบการ และขนาดของสถานประกอบการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบหรือตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้น

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.3.1 รวบรวมข้อมูลที่เป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่เป็นทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.3.2 รวบรวมข้อมูลที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสัมภาษณ์บุคลากรที่เป็นผู้ประกอบการในเขตปลอดอากร สนามบินสุวรรณภูมิ

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

5.4.1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.4.2 นำปัญหาต่างๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจำแนกและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะต่างๆ มา

6. ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC โดยมีเนื้อหารายละเอียดและการวิเคราะห์ 3 ส่วนดังนี้

6.1 การศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศโดยทั่วไป

6.2 การศึกษาปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศ และวิธีในการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิ

6.1 ลักษณะทั่วไปผู้ประกอบการในย่านสนามบินสุวรรณภูมิ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีตำแหน่งงานเป็นพนักงาน

งานระดับปฏิบัติงานหรือเทียบเท่า รองลงมาคือ ผู้ช่วยผู้จัดการหรือเทียบเท่า และผู้จัดการหรือเทียบเท่า มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี รองลงมาคือ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ทุกบริษัทเป็นสถานประกอบการประเภทกิจการทางพาณิชย์กรรม ซึ่งเกี่ยวกับการเพิ่มมูลค่าสินค้า ได้แก่ การแบ่งแยกกอง การจัดประเภท การคัดเลือก การบรรจุ การแบ่งบรรจุ การบรรจุใหม่ การปิดฉลากหรือเครื่องหมายอื่นใด และกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่อง มีสถานที่ตั้งตั้งแต่อาคารคลังสินค้า 1 – 4 มีขนาดคือ มีพนักงานมากกว่า 100 คนขึ้นไป และ สถานประกอบการขนาดกลาง มีพนักงาน 51-100 คน ตามลำดับ

6.2 การศึกษาปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศ และวิธีในการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิ สามารถจำแนกปัญหาได้ดังต่อไปนี้

6.2.1 ปัญหาด้านภาษาต่างประเทศ โดยบุคลากรร้อยละ 46 ได้ให้เหตุผลว่า ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างมาก สำหรับการทำงานในสนามบินสุวรรณภูมิ โดยจะสังเกตได้ว่า หลังจากมีการเปิด AEC แล้วลูกค้าชาวต่างชาติมากขึ้น รวมทั้งมีพนักงานที่เข้ามาจากสาขาต่างประเทศมากขึ้นด้วยเช่นกัน การทำงานต้องประสานงานกับต่างประเทศ เช่น การทำเอกสาร การขอข้อมูลจากลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ การประชุมระหว่างสาขาผ่านโปรแกรม Skype เป็นต้น จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ที่สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ร้อยละ 55 กล่าวว่า ภาษาอังกฤษคือภาษาที่สอง ที่จะทำให้การประสานงานต่างๆ เป็นไปได้ อย่างสะดวก ผู้สัมภาษณ์ร้อยละ 28 บอกว่า ภาษาจีนคือภาษาที่สำคัญไม่แพ้กัน โดยเฉพาะการติดต่อประสานงานกับลูกค้าหรือพนักงานที่อยู่ในประเทศ

สิงคโปร์ มาเลเซีย เป็นต้น และลำดับสุดท้ายคือ ภาษาต่างประเทศที่เป็นภาษาที่สามคือภาษาพม่าและ เวียดนาม โดยบุคลากรร้อยละ 17 หลังจากที่เปิด AEC แล้ว มีการขนส่งสินค้าไปประเทศที่มีพรมแดนติดต่อกับประเทศไทย เช่น พม่า เวียดนาม กัมพูชา และลาว มากขึ้น ซึ่งบางครั้งลูกค้าในประเทศเหล่านั้นสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ไม่คล่อง บางครั้งการที่เราไม่มีความรู้เรื่องภาษาเหล่านั้นจะช่วยให้เราได้เปรียบกว่าบางบริษัทที่ไม่มีพนักงานที่สามารถพูดภาษาเหล่านี้ได้

6.2.2 ปัญหาด้านวัฒนธรรมภายในองค์กรผู้ ที่สัมภาษณ์ร้อยละ 33 กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็น สิ่งที่เกิดจากคนภายในองค์กรปฏิบัติต่อกัน โดยเกิด จากการเรียนรู้ซึ่งกันและกันและยึดถือปฏิบัติจนเป็น ประเพณี ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่พบเห็นได้จากการ ทำงานของบริษัทต่างๆ ภายในเขตปลอดอากร สนามบินสุวรรณภูมิสามารถจำแนกได้ดังนี้

- วัฒนธรรมในด้านเวลาเข้า – ออกงานของ แต่ละบริษัทจะใกล้เคียงกัน คือ 8.30 – 17.30 น. และ มักจะทำงานถึงวันเสาร์ หรือวันอาทิตย์แล้วแต่ภาระ งาน เนื่องจากการขนส่งภายในสนามบินจำเป็นต้อง ทำงานทุกวัน และ 24 ชั่วโมง

- วัฒนธรรมในการทำงานล่วงเวลา (Over Time) เป็นเรื่องปกติของคนทำงานในสนามบินไปแล้ว เนื่องจากบางครั้งอาจจะมิงานด่วน หรืองาน ตกค้าง ในขณะที่เดียวกันก็จะได้เงินค่าทำงานล่วงเวลา อย่างเป็นกอบเป็นกำ

- วัฒนธรรมในการทำงานที่ต้องแข่งขันกับ เวลา เนื่องจากการขนส่งทางอากาศเป็นทางเลือกในการขนส่งที่มีปริมาณสินค้าไม่มาก แต่กลับมีปริมาณ ของเนื้องานที่มาก เช่น การเตรียมเอกสาร การจัดการ พิธีศุลกากร การเบิกสินค้าออกจากคลัง ทำให้ต้อง ทำงานแข่งกับเวลา ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความละเอียด รอบคอบในการทำงานเป็นอย่างมาก

- วัฒนธรรมด้านเงินเดือน ซึ่งจะสังเกตได้ ว่าผู้ที่ทำงานในสนามบินเงินเดือนมักจะไม่มีมาก เท่ากับการทำงานกับบริษัทด้านนอกสนามบิน ส่วน หนึ่งมาจากการที่บริษัทมีการทำงานในระบบ OT มาก ทำให้ตัดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ออกไปพอสมควร

นอกจากนี้ก็ยังมีวัฒนธรรมอื่นๆ เช่น การ แต่งกายที่ไม่เป็นทางการ เรื่องวันหยุดที่น้อยกว่า บริษัทอื่นๆ สิ่งอำนวยความสะดวกในออฟฟิศที่ ค่อนข้างทันสมัย ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ บุคลากรต้องปรับตัวเพื่อสามารถทำงานภายใต้เขต ปลอดอากร สนามบินสุวรรณภูมิได้อย่างมีความสุข

6.2.3 ปัญหาด้านการรักษาทรัพยากรบุคคล ให้สามารถอยู่กับบริษัทได้ในระยะยาว ซึ่งหลังจากที่ มีการเข้าสู่ AEC แล้ว การทำงานหลายๆ อย่างมีการ เปลี่ยนแปลงไป อันเกิดขึ้นมากจากการแข่งขันของ ธุรกิจการขนส่งที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งบุคลากรร้อยละ 21 เริ่มมีความกังวลในเรื่องของการเปลี่ยนแปลง โดย สามารถจำแนกเหตุผลได้ดังต่อไปนี้

- การไม่มีโอกาสในการเติบโตภายใน องค์กร โดยผู้สัมภาษณ์บางส่วนให้เหตุผลว่า ทำงาน ในบางตำแหน่งหลายปีแล้ว โดยได้รับการปรับแต่ ้ขึ้นเงินเดือน โดยไม่มีการเลื่อนตำแหน่งเลย ทำให้ เกิดความท้อแท้ในการทำงานได้

- การเปิด AEC ทำให้จำเป็นต้องทำงานกับ ชาวต่างชาติมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือภายใน องค์กรเอง ซึ่งพนักงานบางส่วนที่มีปัญหาทั้ง ทางด้านภาษาหรือการปรับตัวกับชาวต่างชาติมี ปัญหาและอาจจะส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงาน ได้

- พนักงานบางส่วนได้รับการปรับเงินเดือน แต่ยังไม่เพียงพอกับค่าครองชีพที่เกิดขึ้น ทำให้ต้อง ทำ OT มากกว่าเดิม และอาจส่งผลให้เกิดหมด กำลังใจในการทำงานได้

- ไม่ชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจเกิดจากความจำเป็นบางประการ ทำให้ต้องทนทำงานที่ไม่ถนัด และอาจจะเป็นสาเหตุให้ออกจากงานในอนาคตได้

โดยปัญหาต่างๆ เหล่านี้ เป็นสาเหตุสำคัญของการเปลี่ยนที่ทำงานของพนักงานในสนามบินสุวรรณภูมิ

7. สรุปและการอภิปรายผล

จากการศึกษางานวิจัยสภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC สามารถสรุปผลจากสำรวจได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC สามารถจำแนกได้ดังนี้

- ทักษะด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาษาจีน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 80 ของบริษัทที่สำรวจทั้งหมด

- ทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เอกสาร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 60 ของบริษัทที่สำรวจทั้งหมด

- วัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20 ของบริษัทที่สำรวจทั้งหมด

- การรักษาบุคลากร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20 ของบริษัททั้งหมด

2. หลังจากการศึกษาทำให้มหาวิทยาลัยต้องวางแนวทางในการสอนนักศึกษาโดยเน้นในด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและทักษะในการทำงานเฉพาะด้าน ซึ่งเป็นงานในด้านโลจิสติกส์

จะเห็นว่าบริษัทที่อยู่ในย่านสนามบินสุวรรณภูมิจะมีปัญหาในด้านบุคลากรเกี่ยวกับทักษะในด้านภาษา และทักษะในด้านของทักษะในการทำงาน ซึ่งผู้ที่ได้รับการสัมภาษณ์ได้เน้นย้ำในเรื่องของการพัฒนานักศึกษาในด้านดังกล่าว ซึ่งเป็นสิ่ง

ต้องเร่งพัฒนาตัวของนักศึกษาอย่างเร่งด่วน เนื่องจากการเปิด AEC ทำให้มีชาวต่างชาติเข้ามา ทั้งในด้านการเป็นพนักงานในบริษัทเดียวกัน หรือลูกค้า ซึ่งถ้านักศึกษาที่จะไปทำงานกับบริษัทมีทักษะดังกล่าวเป็นอย่างดีแล้ว จะเป็นสิ่งที่ทำให้บริษัทไม่จำเป็นต้องเสียเงินทุนในการพัฒนาและป้องกันปัญหาเรื่องการปรับตัวของนักศึกษาด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาจากการศึกษางานวิจัยสภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิต่อการเข้าสู่ AEC มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- พนักงานหรือผู้ที่เข้ามาทำงานในสนามบินควรเตรียมพร้อมในเรื่องของภาษาต่างประเทศไว้เพื่อที่เราจะได้สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติ ไม่ว่าจะ เป็นลูกค้าหรือภายในบริษัท

- สถานศึกษาควรที่จะมีบทบาทในการศึกษาภาษาต่างประเทศให้มากกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน หรือภาษาของประเทศในกลุ่ม AEC

- บริษัทควรมีกิจกรรมสานสัมพันธ์ภายในบริษัท ไม่ว่าจะเป็นกีฬาสี จัดทริปท่องเที่ยวประจำปี การเลี้ยงในโอกาสต่างๆ เพื่อกระชับความสัมพันธ์ภายในบริษัท

- บริษัทอาจจะมีการส่งพนักงานที่ไปเรียนรู้งานในสาขาต่างประเทศ เพื่อสร้างความคุ้นเคยทางด้านวัฒนธรรมในการทำงานของบริษัท

- บริษัทควรมีการพิจารณาในส่วนของสวัสดิการณต่างๆ ของพนักงานให้มี ความครอบคลุมมากกว่านี้ เช่น

เงินเดือน โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง หรือโอกาสในการก้าวหน้าในการทำงาน

- ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีบทบาทในบริษัท เช่น การถือครองหุ้น การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อทาง มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่สนับสนุนให้เกิดงานวิจัยชิ้นนี้ และ ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ อวเกียรติ และดร.สันติ ศิริวิศิษฐ์กุล ที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยในครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณท่านคณบดี คณะบริหารธุรกิจ ที่สนับสนุนส่งเสริมให้คณาจารย์ของคณะบริหารธุรกิจ สร้างผลงานวิจัย และขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่น้อง และเพื่อน ๆ ในคณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้มาโดยตลอด

ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชากตเวทิตา แต่พระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน หากเกิดข้อผิดพลาดในรายงานฉบับนี้ ผู้วิจัยขอภัยเป็นอย่างสูงในข้อผิดพลาดนั้น และขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

เอกสารอ้างอิง

- [1] กองอาเซียน 3, 2558. ประชาคมอาเซียน. กระทรวงการต่างประเทศ.
- [2] จำเรียง วยวัฒน์. 2555. การยกระดับมาตรฐานวิชาชีพนักโลจิสติกส์ และการยกระดับคุณวุฒิวิชาชีพนักฝึกอบรมสาขาโลจิสติกส์และซัพพลายเชน สุ่มืออาชีพ. บริษัท เอ็กซ์เพรส เน็ทเวิร์ค เซอร์วิส จำกัด.

[3] รุชยณี มะยีแต. 2555. การขนส่งสินค้าทางอากาศ. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

[4] เพ็ญประภา เจริญสุข และ อนุวัต เจริญสุข. 2554. ภาษาอังกฤษกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยสู่ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2014. วารสารนักบริหาร

[5] ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์, สมเกียรติ พ่วงรอด, และ อ้อมใจ วงษ์มณฑา. 2546. ความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนในการพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง เพื่อรองรับการพัฒนาเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA).

[6] นวษฒณ สุวรรณสร และ พิรญา เล็กกัมพร (2554) ธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.