

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
สนามบินสุวรรณภูมิต่อผลิตภาพและคุณภาพเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

The Relationship between Desirable Characteristics of Ground Staff of
Suvarnabhumi Airport on Productivity and Quality for Excellent Service

ณัฐชิวรรณ นวลสม^{1*}, เนตรศิริ เรืองอริยภักดิ์²,

ภาสกร จันทน์พยอม³, ปุณณ์ชิสิตา สีทองอ่อน⁴

Nutchirathorn Naulsom^{1*}, Natesiri Ruangariyapuk²,

Bhassakorn Chanpayom³, Punchisa Seetong-on⁴

^{1*, 2, 3, 4} สาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

^{1*, 2, 3, 4} Airline Business Aviation Personal Development Institute Kasem Bundit University

*Corresponding author; E-mail: varapattra.nau@kbu.ac.th

Received 29 April 2024 Revised 12 June 2024

Accepted 4 December 2024 Available online 23 December 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ 2) เพื่อสำรวจคุณลักษณะพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ 3) สำรวจผลิตภาพและคุณภาพ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ 4) หาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะพึงประสงค์กับผลิตภาพ คุณภาพเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นในสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งหมด 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test สถิติ f-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์ต่อผลิตภาพ และคุณภาพเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันร้อยละ 72.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทางด้านทฤษฎี/นโยบายพบว่า หากสนามบินสุวรรณภูมิให้การส่งเสริม สนับสนุน การจัดการอบรมแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น และประสบการณ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน หรือจัดอบรมให้ความรู้ในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เช่น ด้านภาษาที่ 2 หรือ 3 จะส่งผลให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นสามารถสร้างสรรค์การบริการที่เป็นเลิศได้

คำสำคัญ: คุณลักษณะพึงประสงค์, ผลิตภาพและคุณภาพ, การบริการที่เป็นเลิศ

Abstract

This research aims. 1) To survey the demographic characteristics of Suvarnabhumi Airport ground staff. 2) To survey the desired characteristics of Suvarnabhumi Airport ground staff. 3) To survey the productivity and quality for excellent service of Suvarnabhumi Airport ground staff. 4) To find the relationship between desirable characteristics and productivity and quality for excellent service. The Research method is quantitative research by collected from ground staff at Suvarnabhumi Airport, a total of 400 sampling and using questionnaire as a research tool. Data were Statistics used Frequency Distribution, Percentage, Mean, Standard Deviation (Standard Deviation), t-test statistic, f-test statistic (One-way ANOVA) and correlation coefficient term (Correlation). Research results showed that desired characteristics of ground staff are related to productivity and quality for excellent service going in the same direction, 72.7%, with statistical significance at the 0.05 level. Theory/Policy aspect showed Suvarnabhumi Airport should provide and support organizing training, exchanging knowledge and opinions, exchanges experiences among co-workers or provide training to improve knowledge on desirable characteristics of ground staff such as second language or third language which will enable ground staff creating their excellent service.

Keywords: Desired Characteristics, Productivity and Quality, Excellent Service

บทนำ

นักวิชาการ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้ศึกษา และให้ทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้หลายประการ เช่น สุวิทย์ เขตชมพู (2562) กล่าวว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ หมายถึงพฤติกรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ตั้งงามที่มีอยู่ในตัวบุคคล เช่น พฤติกรรมทางกาย วาจา ใจซึ่งสามารถสังเกตได้ของแต่ละบุคคลจะมีไม่เหมือนกัน มีความแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ สถานที่ เวลา อารมณ์ ส่วนสภาพ วิชัยรัมย์ (2564) กล่าวว่า คุณธรรมจริยธรรม” จะนำมาซึ่งคุณประโยชน์ส่วนตนและสังคมส่วนรวม เพราะความเจริญก้าวหน้าของสังคมตั้งแต่ระดับเล็กสุด คือ ครอบครัว ชุมชน จนกระทั่งระดับใหญ่สุดคือประเทศชาติ จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคนในชาติทุกระดับชั้นมีคุณธรรมจริยธรรมเป็นเครื่องหล่อหลอมให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ มีแรงผลักดันในการพัฒนาประเทศ สามารถเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อส่วนรวม ขณะเดียวกันองค์การระดับต่างๆ ผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งสมาชิกในองค์การจำเป็นต้องมีคุณธรรมจริยธรรมเพื่อเป็นหลักในการดำรงพฤติกรรมในการครองตน ครองคนและครองงาน อันจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจึงหมายถึงว่า คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิต้องการให้มีเพื่อการเป็นที่ยอมรับเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ พนักงานต้อนรับภาคพื้น Customer Service

(Ground Attendant) มีความสำคัญต่อสนามบินมาก เพราะพวกเขาจะทำหน้าที่ต้อนรับและดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารตั้งแต่เข้ามาใช้บริการของสายการบิน ด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งการ Check-In การตรวจรับบัตรโดยสาร (Boarding Pass) และสัมภาระ ไปจนถึงการนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้ตรงตามเที่ยวบิน ถูกจุดหมายปลายทาง รวมไปถึงการรับ-ส่งเครื่องบิน การเดินเอกสารด้านการบิน (สถาบันการบินพลเรือน, 2566)

“Air Ground” ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งนี้ คือ Ground Hostess/ Ground Staff/ Guest Service ซึ่งหมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำสนามบิน หรือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยในแต่ละสายการบิน จะมีชื่อเรียกตำแหน่งนี้ที่หลากหลายแตกต่างกัน เช่น Passenger- Service Officer, Customer Service Officer, Check-in staff, Ground Officer, Flight Ground Attendant, Traffic Officer และอื่น ๆ พนักงานต้อนรับภาคพื้นจะทำหน้าที่ต้อนรับ และดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ตั้งแต่ผู้โดยสารเริ่มใช้บริการของสายการบิน เช่น การเริ่มทำการสำรองตั๋วโดยสาร จนกระทั่งผู้โดยสารเดินทางขึ้นเครื่องบิน พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีหน้าที่ตามลำดับแรกเริ่มคือ เมื่อผู้โดยสารเดินทางมาถึงสนามบินเรียบร้อยแล้วจะต้องทำการแสดงตัวตนเพื่อยืนยันรับบัตรโดยสาร (Boarding Pass) และทำการฝากสัมภาระไว้ใต้ท้องเครื่องบิน (Loading Baggage) ที่จุดบริการการเช็คอินเคาน์เตอร์ (Check in counter) ซึ่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นจะเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำของแต่ละสายการบิน ในกระบวนการนี้ หลังจากรับบัตรโดยสารเรียบร้อยแล้ว ผู้โดยสารจะเดินทางไปประตูทางเข้าขึ้นเครื่อง (Gate) ที่ระบุไว้ในบัตรที่นั่ง หรือที่เรียกว่าห้องพักผู้โดยสารขาออก ณ จุดนี้จะมีพนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติหน้าที่ตรวจบัตรที่นั่งให้ตรงกับบัตรประจำตัวของผู้โดยสาร พร้อมทั้งทำการประกาศเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินได้ตรงตามกำหนดเวลา รวมถึงทำการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้โดยสารร้องขอ สำหรับเที่ยวบินที่เดินทางเข้า (Arrival) จุดในสนามบิน จะมีพนักงานต้อนรับภาคพื้นคอยต้อนรับผู้โดยสารที่เดินทางมาถึง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางเข้าประเทศ การรับสัมภาระหรือการแก้ไขปัญหากรณีพิเศษต่าง ๆ และต้องสามารถประสานงานกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้ เช่น กรณีผู้โดยสารทำสัมภาระสูญหาย จะต้องติดต่อกับแผนกติดตามสัมภาระ (Lost & Found) ของสนามบิน หรือสถานีต้นทาง (Port of Embarkation) ที่ผู้โดยสารเดินทางมา เป็นต้น (แพรว, 2560) การที่พนักงานในองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกิดจากหลากหลายปัจจัย เช่น ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ซึ่งการที่บุคคลนั้นมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในตนเอง ความต้องการความก้าวหน้าในชีวิต หรือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากมีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความถนัดเนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรที่เกิดมาจากความภาคภูมิใจของพนักงาน ความมีชื่อเสียงขององค์กร การมีความเชื่อมั่นในนโยบายขององค์กร ตลอดจนการมีความรักความผูกพันกับองค์กร ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพยายาม ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ การสร้างแรงจูงใจว่าเป็นหลักปฏิบัติที่สำคัญอย่างหนึ่งในทักษะการบริหารงานในองค์กรและเมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งผู้บริหารองค์กรและพนักงานจะมีโอกาสก้าวไปสู่สัมฤทธิ์ผลได้มาก ซึ่งจะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ (วิภาวรรณ เสงี่ยม, 2561) โดยลักษณะขององค์กรที่ได้รับความสำเร็จในเรื่องของการให้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่พนักงานนั้น จะเป็นองค์กรในลักษณะที่มีการพัฒนาองค์ความรู้และส่งเสริมพัฒนาประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความก้าวหน้า และสร้างคุณลักษณะที่ดีในตัวของพนักงานอยู่เสมอ ช่องว่างระหว่างพนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีกับพนักงานที่สมัครใจ และเต็มใจปฏิบัติงาน

ให้ได้คือ แรงจูงใจ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องใช้วิธีสร้างใจแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานได้ใช้ความสามารถ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้สภาวะที่มีการโน้มน้าวใจ มีแรงจูงใจที่ดีจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ มากกว่าพนักงานที่ถูกปล่อยให้ปฏิบัติงานโดยขาดแรงจูงใจ จึงกลายเป็นข้อจำกัด อันนำไปสู่การหมดกำลังใจในการปฏิบัติงานในท้ายที่สุด

อภิชัย สุทธาโรจน์ (2566) กล่าวว่า การบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ประกอบไปด้วย 2 สิ่งสำคัญ คือ 1) จิตสำนึกในการบริการ (Service Mind) ความสำคัญของการให้บริการ ทศนคติของผู้ให้บริการ เพื่อสร้างคุณภาพงานบริการ จากภายในสู่ภายนอก (ทศนคติต่อตนเองและต่องานบริการ ผู้รับบริการ) จิตสำนึกของการให้บริการ ความประทับใจของลูกค้า คือหัวใจของความสำเร็จ 2) การพัฒนาระบบการให้บริการ ที่เป็นเลิศ (Service Excellence Development) การบริหาร "ความคาดหวัง" ของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจ การพัฒนาระบบบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การวิเคราะห์ จุดที่ลูกค้าสัมผัส การบริการ การประเมินการให้บริการ และหาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการที่ดี (ทักษะ บุคลิกภาพ และการสื่อสารเพื่อการให้บริการ)

ความสำคัญของการศึกษาวิจัยในหัวข้อ "ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิต่อผลิตภาพและคุณภาพเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ" เพื่อสำรวจคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นว่าจะมีผลต่อผลิตภาพ และคุณภาพเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ หรือไม่ อย่างไร โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ
2. เพื่อสำรวจคุณลักษณะพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของสนามบินสุวรรณภูมิ
3. เพื่อสำรวจผลิตภาพ และคุณภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ
4. เพื่อหาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะพึงประสงค์กับผลิตภาพ และคุณภาพเพื่อการบริการที่เป็นเลิศของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ

ทบทวนวรรณกรรม

คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ชูติมา นิลไธสง และวรรณวิศา เหมพลสม. (2560) ได้สรุปไว้ว่าสิ่งสำคัญที่ควรมีในตัวผู้ให้บริการคือ 1) ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานบริการภาคพื้นที่เกี่ยวข้องกับลักษณะท่าทางอากัปกริยาต่างๆ ที่แสดงออกทางร่างกายเกี่ยวกับการแต่งกาย การที่สุภาพ สมบูรณ์ มีความสุภาพอ่อนโยน มีภาวะผู้นำ และผู้ตาม กล้าคิด กล้าตัดสินใจ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต เชื่อมั่นในตัวเอง สุขภาพจิตที่ดี และใช้ภาษาถูกต้องเหมาะสม สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ด้านคุณธรรม จริยธรรม หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานบริการภาคพื้นเกี่ยวกับด้านคุณธรรม จริยธรรม ประกอบด้วย ผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่การงาน มีความเมตตาต่อผู้ร่วมงาน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ละเว้นอบายมุขทั้งปวง และมองโลกในแง่ดี และ 3) ด้านความรู้ และ 4) ด้านความสามารถ หมายถึง คุณลักษณะ

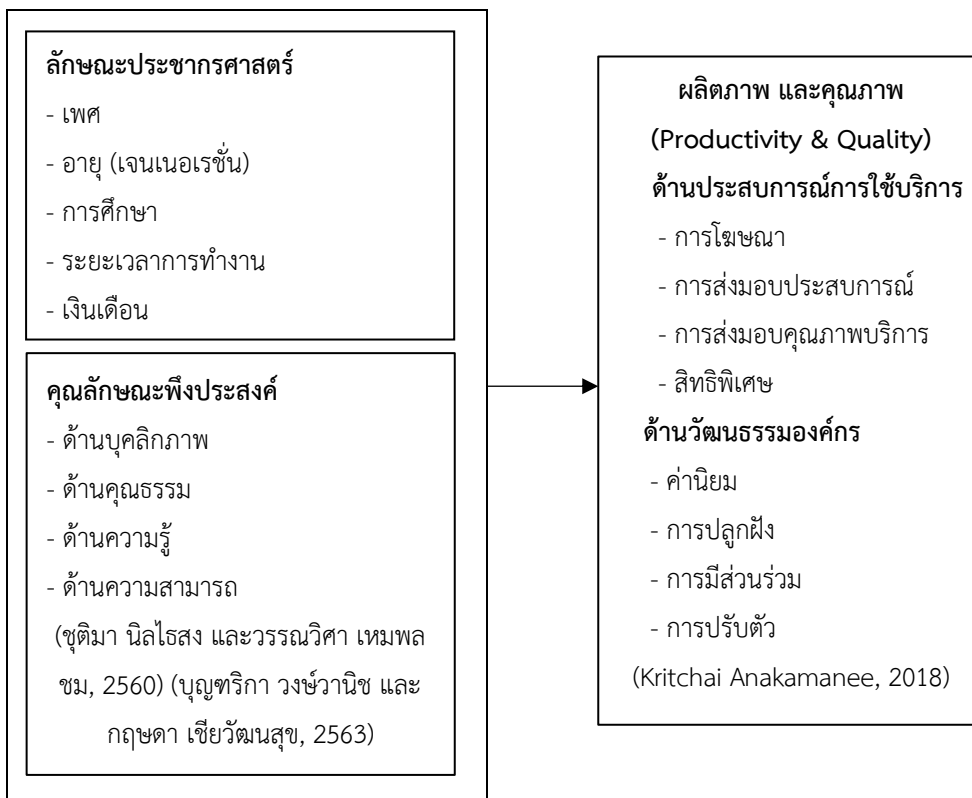
ของพนักงานบริการภาคพื้นสาย ผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการใช้หลักเหตุ และผลในการตัดสินใจ มีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เป็นผู้สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีความเข้าใจ ต่อบทบาทหน้าที่ของตน (ชุดิมานิลไธสง และวรรณวิศา เหมพลขม, 2562) ส่วนบุณชริกา วงษ์วานิช และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2563) พบว่าคุณลักษณะและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เป็นตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และในส่วนของสภาพ วิชาชีพ (2564) กล่าวว่า การที่มนุษย์ เราจะอยู่ร่วมกันในสังคมด้วยความสงบสุข ร่มเย็น หรือทำงานร่วมกันให้บรรลุผลสำเร็จได้นั้น จะต้องมีสิ่งยึดเหนี่ยว ให้ทุกคนคิดและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องและทุกคนถึงพอใจร่วมกัน สิ่งนั้นเรียกว่า “ความดี” กล่าวคือ การคิดดี พูดดี ทำดี ซึ่งหากมีในบุคคลใดสังคมใดแล้ว บุคคลนั้นสังคมนั้นอาจเรียกได้ว่ามี “คุณธรรมจริยธรรม” อันจะนำมาซึ่ง คุณประโยชน์ส่วนตน และสังคมส่วนรวม เพราะความเจริญก้าวหน้าของสังคมตั้งแต่ระดับเล็กสุด คือ ครอบครัว ชุมชน จนกระทั่งระดับใหญ่สุดคือประเทศชาติ จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคนในชาติทุกระดับชั้นมีคุณธรรมจริยธรรม เป็นเครื่องหล่อหลอมให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ มีแรงผลักดันในการพัฒนาประเทศ สามารถเสียสละประโยชน์ ส่วนตนเพื่อส่วนรวม ขณะเดียวกันองค์การระดับต่างๆ ผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งสมาชิกในองค์การจำเป็นต้องมีคุณธรรมจริยธรรม เพื่อเป็นหลักในการดำรงพฤติกรรมในการครองตน ครองคนและครองงาน อันจะทำให้ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การตามเป้าหมายที่กำหนด

ผลผลิต และคุณภาพ (Productivity and Quality) หมายถึง คุณภาพตามที่ถูกกำหนดโดยลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการในการสร้างความแตกต่างจากผู้ให้บริการอื่น ๆ ซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็น ในการให้บริการในการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งการปรับปรุงผลผลิตโดยควบคุมต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ลดคุณภาพ และระดับบริการลงอย่างไม่เหมาะสม สำหรับในหลักการด้าน ผลผลิต และคุณภาพ (Productivity and Quality) ซึ่งเป็นส่วนที่เพิ่ม มาจาก 7Ps หมายถึง การปรับปรุงผลผลิตโดยควบคุมต้นทุน อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ลดคุณภาพ และระดับบริการลงอย่างไม่เหมาะสมจนลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Kotler, 2003)

Service Experience Design คือ การพิจารณา วางแผนและออกแบบประสบการณ์ทั้งหมดของลูกค้า ที่มีต่อบริการของเราว่า มีอะไรบ้าง และต้องมีกระบวนการสนับสนุนภายในองค์กรอะไรบ้าง ขั้นตอนทั้งหมดนี้ สามารถเขียนออกมาเป็นภาพ แผนภูมิขั้นตอน แสดงความสัมพันธ์ก่อนหลัง และผู้รับผิดชอบดำเนินการ ได้ทำงานที่สนใจลดค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้จากคำว่า Service Blueprint ครบยกตัวอย่างธุรกิจโรงแรม ประสบการณ์ ลูกค้ามีตั้งแต่การรับรู้ ค้นหาข้อมูล จองห้องพัก เดินทางลงทะเบียนเข้าพัก เข้าใช้ห้องพัก ใช้สิ่งอำนวยความสะดวก อื่นที่มีห้องรับประทานอาหาร จนกระทั่งคืนกุญแจออกจากโรงแรมกระบวนการสนับสนุนอื่นๆ เป็นขั้นตอนงาน ที่ไม่ได้สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง เช่น การทำความสะอาดห้องพัก งานซักรีด การจัดการห้องครัว เป็นต้นกระบวนการ ทั้งหมดนี้ ต้องได้รับการพิจารณาอย่างเหมาะสม Productivity จะมองในมุมว่า ทำอย่างไรจึงจะใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้คุ้มค่าที่สุด ในเวลาที่สั้นที่สุด ในด้าน Quality มองในมุมผลลัพธ์ของงานที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด รวมถึงระบบ จัดการที่มีคุณภาพ ตามความพึงพอใจของลูกค้า ในยุคประเทศไทยหมายเลข 4 กระบวนการขั้นตอนเหล่านี้ สามารถพิจารณาถึงโอกาสความคุ้มค่า และความเหมาะสม ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้อีกด้วย หลังจากมีระบบงานที่ดีตามปัจจัยแรกแล้ว ส่วน Organizational Culture Building คือการสร้าง “วัฒนธรรม องค์กร” ที่เหมาะสมให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร ทั้งที่เป็นผู้ให้บริการกับลูกค้าโดยตรง และ พนักงาน ผู้อยู่เบื้องหลังองค์กรอาจใช้คำที่แตกต่างหลากหลายออกไป นอกเหนือจากวัฒนธรรม เช่น ค่านิยม (Value)

วิถี (way) ปรัชญา อุดมการณ์ (Philosophy) แต่ไม่ว่าจะเป็นคำใด เป้าหมายเดียวกัน คือการปลูกฝัง สิ่งที่เป็น หลักการ กรอบแนวคิด วิธีปฏิบัติเพื่อให้การปฏิบัติงาน เป็นไปตามกรอบทิศทาง ดังกล่าวนี้นี้ แม้ว่าแต่ละองค์กรในปัจจุบัน มีการกำหนดวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป แต่สิ่งหนึ่งที่มีจะเป็นจุดร่วมที่เหมือนกัน เสมอคือ การใส่ใจ ให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus)เราจะสร้างวัฒนธรรมดังกล่าวให้เกิดขึ้นได้อย่างไร? เป็นคำถามที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหารองค์กร (Kritchai Anakamane, 2018)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร: พนักงานต้อนรับภาคพื้นของสนามบินสุวรรณภูมิ
2. ขอบเขตด้านพื้นที่: สนามบินสุวรรณภูมิ
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรต้น 1) ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน เงินเดือน 2) คุณลักษณะพึงประสงค์ ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ด้านความรู้ ด้านความสามารถ ตัวแปรตาม คือ ผลผลิตภาพ และคุณภาพ (Productivity & Quality) ประกอบด้วย ประสบการณ์การใช้บริการ (Services Experience), วัฒนธรรมองค์กร (Organizations culture)

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาระยะเวลา เดือนมิถุนายน - เดือนกันยายน พ.ศ.2566

การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) มีลักษณะ เป็นการตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ลักษณะประชากรศาสตร์ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ ผลผลิตภาพ และคุณภาพ ข้อเสนอแนะ มีประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในสนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่ชัด เนื่องจากมีที่เป็นพนักงานต้อนรับสังกัดการทำอากาศยาน พนักงานต้อนรับสังกัดสายการบิน และพนักงานต้อนรับสังกัดบริษัทตัวแทนจัดหา (ภายนอก) คณะวิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G. Cochran (Cochran, W.G., 1953) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่ากับ 384.16 หรือประมาณ 385 ตัวอย่าง โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ด้วยความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผู้วิจัยเก็บสำรองเพิ่ม 15 ตัวอย่าง รวมเป็น 400 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability) วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) แบบสอบถามผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านในด้านความตรงของเนื้อหา (IOC) พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความตรง (Content Validity) 0.67-1.00 ผู้วิจัยได้ดำเนินแก้ไขข้อคำถามที่มีคะแนน 0.67 ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิทุกข้อแล้ว (สุวิมล ตีรกันันท์, 2556) จากนั้นจึงนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด (Try Out) แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.933 (Reliability) ซึ่งมากกว่า 0.7 ผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ (Cronbach, 1970)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยอาศัยเครื่องมือแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจด้านความตรง และความเที่ยงแล้วในเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ วารสาร นิตยสาร และข้อมูลจากสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ต่างๆ (Website)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ คุณลักษณะพึงประสงค์ ผลผลิตภาพและคุณภาพ ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรเพศที่ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลผลิตภาพ และคุณภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สติติ f-test (One-way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอายุ การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การบริการที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ต่อผลผลิตภาพ และคุณภาพของพนักงานภาคพื้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะพึงประสงค์กับผลผลิตภาพและคุณภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้น กรณีศึกษาพนักงานภาคพื้น ณ สนามบินสุวรรณภูมิ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ประโยชน์ของการวิจัย

1. พนักงานต้อนรับภาคพื้นสามารถนำผลของการวิจัยใช้ในการปรับปรุง พัฒนาเพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ สร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ

2. สนามบินสุวรรณภูมิสามารถนำผลการวิจัยใช้ในการปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นได้รับการพัฒนาต่าง ๆ เพื่อสร้างเสริมคุณสมบัติพึงประสงค์ของพนักงานบริการภาคพื้นเพื่อให้เกิดบริการที่เป็นเลิศตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสนามบิน

3. นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และผู้สนใจ สามารถนำผลการวิจัยไปศึกษาต่อยอดการวิจัยในอนาคต

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงานบริการภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์ต่อผลิตภาพและคุณภาพเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

2. คุณลักษณะพึงประสงค์ของพนักงานบริการภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์ต่อผลิตภาพและคุณภาพเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ปฏิบัติหน้าที่ในสนามบินสุวรรณภูมิ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) มีจำนวน 5 ข้อดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	เพศ	
ชาย	151	37.7
หญิง	249	62.3
รวม	400	100.0
	อายุ (Generation)	
18-24 ปี (Gen Z)	257	64.3
25-40 ปี (Gen Y)	118	29.5
41-56 ปี (Gen X)	23	5.7
57-75 ปี (Baby Boomer)	2	0.5
รวม	400	100.0
	ระดับการศึกษา	
ปริญญาตรี	307	76.7
ปริญญาโท	45	11.3
ปริญญาเอก	9	2.3
อื่นๆ	39	9.7
รวม	400	100.0

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	173	43.3
1-10 ปี	164	41.0
11-19 ปี	32	8.0
20 ปีขึ้นไป	31	7.7
รวม	400	100.0
เงินเดือน		
15,001-20,000 บาท	114	28.5
20,001-25,000 บาท	103	25.8
25,001-30,000 บาท	92	23.0
มากกว่า 30,001 บาท	91	22.7
รวม	400	100.0

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นทีที่ปฏิบัติหน้าที่ในสนามบินสุวรรณภูมิเพศของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือช่วงอายุ 18-24 ปี (Gen Z) จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 ระดับการศึกษาของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรีจำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 ระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และ เงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ 15,001-20,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5

ตอนที่ 2 ผลการสำรวจวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านความรู้ และด้านความสามารถ

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณลักษณะอันพึงประสงค์ (n=400)

คุณลักษณะพึงประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.04	0.621	มาก
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.16	0.617	มาก
3. ด้านความรู้	3.67	0.910	มาก
4. ด้านความสามารถ	3.71	0.782	มาก
รวม	3.90	0.730	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.90 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านคุณธรรม จริยธรรมมากเป็นอันดับแรกที่ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพที่ค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านความสามารถที่ค่าเฉลี่ย 3.71 และด้านความรู้ 3.67 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภาพ และคุณภาพ เพื่อบริการที่เป็นเลิศลักษณะของข้อความ เป็นแบบมาตรวัดระดับ (Rating Scale) จำนวน 2 ด้าน ดังนี้ 1) ประสบการณ์การใช้บริการ (Service Experience) 2) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

ตารางที่ 2 ตารางแสดงผลรวมค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลิตภาพและคุณภาพเพื่อบริการที่เป็นเลิศของพนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติการที่ในสนามบินสุวรรณภูมิ (n=400)

ผลิตภาพและคุณภาพเพื่อบริการที่เป็นเลิศ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ประสบการณ์การใช้บริการ (Service Experience)	3.92	0.744	มาก
2. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)	4.00	0.706	มาก
รวม	3.96	0.730	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นในภาพรวมผลิตภาพ และคุณภาพเพื่อบริการที่เป็นเลิศ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) ที่ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ด้านประสบการณ์การใช้บริการ (Service Experience) ที่ค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ (Generation) ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน เงินเดือน มีความสัมพันธ์ต่อผลิตภาพ และคุณภาพเพื่อบริการที่เป็นเลิศของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์ต่อผลิตภาพ และคุณภาพเพื่อบริการที่เป็นเลิศของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ

ลักษณะประชากรศาสตร์	n	\bar{X}	S.D.	t-test	f-test	Sig.	สมมติฐาน
เพศ							
หญิง	249	4.01	0.650	-1.870		.062	ปฏิเสธ
ชาย	151	3.88	0.715				
รวม	400	2.63	0.680				
อายุ							
18-24 ปี (Gen Z)	257	3.94	0.693		.393	.758	ปฏิเสธ

ลักษณะ	n	\bar{X}	S.D.	t-test	f-test	Sig.	สมมติฐาน
ประชากรศาสตร์							
25-40 ปี (Gen Y)	118	3.98	0.597				
41-56 ปี (Gen X)	23	3.85	0.597				
57-75 ปี (Baby Boomer)	2	4.22	0.157				
รวม	400	3.95	0.659				
ระดับการศึกษา							
ปริญญาตรี	307	3.91	0.644		6.108	.000	ยอมรับ
ปริญญาโท	45	4.32	0.529				
ปริญญาเอก	9	4.08	0.798				
อื่นๆ	39	3.79	0.743				
รวม	400	3.95	0.659				
ระยะเวลาในการทำงาน							
น้อยกว่า 1 ปี	173	3.88	0.708		1.230	.299	ปฏิเสธ
1-10 ปี	164	4.00	0.607				
11-19 ปี	32	4.02	0.652				
20 ปีขึ้นไป	31	4.02	0.632				
รวม	400	3.95	0.659				
เงินเดือน							
15,001-15,000 บาท	91	3.76	0.729		6.859	.000	ยอมรับ
20,001-25,000 บาท	92	3.89	0.687				
25,001-30,000 บาท	114	3.96	0.586				
มากกว่า 30,001 บาท	103	4.16	0.588				
รวม	400	3.95	0.660				

จากตารางที่ 3 พบว่า เพศ ช่วงอายุ และระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อผลิตภาพ และคุณภาพ เพื่อบริการที่เป็นเลิศไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (sig. = 0.062, 0.758 และ 0.299) ส่วนระดับการศึกษา เงินเดือน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์ต่อผลิตภาพ และคุณภาพเพื่อบริการที่เป็นเลิศแตกต่างกัน (sig. = 0.000) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 2 คุณลักษณะพึงประสงค์ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านความสามารถ ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลิตภาพ และคุณภาพเพื่อบริการที่เป็นเลิศ ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สนามบินสุวรรณภูมิ คณะผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะพึงประสงค์กับผลผลิตภาพ และคุณภาพเพื่อบริการที่เป็นเลิศ

คุณลักษณะ ที่พึงประสงค์	ค่าสถิติ	ผลผลิตภาพ และคุณภาพเพื่อบริการที่เป็นเลิศ		รวม
		ประสบการณ์การใช้ บริการ (Service Experience)	วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)	
ด้านบุคลิกภาพ	R	.537	.496	.554
	Sig.	.000	.000	.000
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	R	.543	.549	.584
	Sig.	.000	.000	.000
ด้านความรู้	R	.597	.528	.604
	Sig.	.000	.000	.000
ด้านความสามารถ	R	.581	.553	.607
	Sig.	.000	.000	.000
รวม	R	.701	.656	.727
	Sig.	.000	.000	.000

จากตารางที่ 4 คุณลักษณะพึงประสงค์มีความสัมพันธ์กับผลผลิตภาพ และคุณภาพเพื่อบริการที่เป็นเลิศ โดยภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันร้อยละ 72.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig. .000) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านประสบการณ์การใช้บริการ (Service Experience) มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านความรู้ในภาพรวมร้อยละ 70.1 มีความสัมพันธ์กับด้านความรู้เป็นไปในทิศทางเดียวกันร้อยละ 59.7 มีความสัมพันธ์กับด้านความสามารถเป็นไปในทิศทางเดียวกันร้อยละ 58.1 ส่วนด้านวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันร้อยละ 65.6 มองรายด้านพบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านความสามารถ ในทิศทางเดียวกันร้อยละ 55.3 มีความสัมพันธ์กับด้านคุณธรรม จริยธรรม ในทิศทางเดียวกันร้อยละ 54.9 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig. .000)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นทีปฏิบัติหน้าที่ในสนามบินสุวรรณภูมิ เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 18-24 ปี (Gen Z) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และมีเงินเดือน 15,001-20,000 บาท ความคิดเห็นในคุณลักษณะพึงประสงค์พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าด้านคุณธรรม จริยธรรมมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความสามารถ และด้านความรู้ตามลำดับ ผลสำรวจด้านผลผลิตภาพ และคุณภาพเพื่อบริหารจัดการสู่การบริการที่เป็นเลิศในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) รองลงมาคือ ด้านประสบการณ์การใช้บริการ

(Service Experience) การทดสอบสมมติฐานพบว่าข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงาน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนการศึกษา และเงินเดือนยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะพึงประสงค์กับผลิตภาพ และคุณภาพเพื่อการบริการสู่ความเป็นเลิศนั้น พบว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติการหน้าที่ในสนามบินสุวรรณภูมิ เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 18-24 ปี (Gen Z) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และมีเงินเดือน 15,001-20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์(2550) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้อาชีพ การศึกษา ซึ่งเกณฑ์ทางด้านประชากรศาสตร์ และลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญ

วัตถุประสงค์ที่ 2 ความคิดเห็นในคุณลักษณะพึงประสงค์พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบทางด้านคุณธรรม จริยธรรมมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความสามารถ และด้านความรู้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตินา นิลโธสงและวรรณวิศา เหมพลชม. (2560) และยุนิดา วิริโย และคณะ (2563) ที่พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบินคือ ด้านคุณธรรม สำคัญมากที่สุด และยิ่งสอดคล้องกับ บุญทริกา วงษ์วานิช และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2563) ที่พบว่าคุณลักษณะและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเป็นตามความต้องการของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน สอดคล้องกับสถาพร วิชัยรัมย์ (2564) กล่าวว่า คุณธรรมจริยธรรม” จะนำมาซึ่งคุณประโยชน์ส่วนตน และสังคมส่วนรวม เพราะความเจริญก้าวหน้าของสังคมตั้งแต่ระดับเล็กที่สุดคือ ครอบครัว ชุมชน จนกระทั่งระดับใหญ่สุดคือประเทศชาติ จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคนในชาติทุกระดับชั้นมีคุณธรรมจริยธรรมเป็นเครื่องหล่อหลอมให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ

วัตถุประสงค์ที่ 3 ความคิดเห็นในด้านผลิตภาพ และคุณภาพเพื่อการบริการที่เป็นเลิศภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยด้านวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านประสบการณ์ด้านการบริการ (Service Experience) สอดคล้องกับแนวคิด Kritchai Anakamane (2018) ที่กล่าวว่า Organizational Culture Building คือ การสร้าง “วัฒนธรรมองค์กร” ที่เหมาะสมให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร ทั้งที่เป็นผู้ให้บริการกับลูกค้าโดยตรง และ พนักงานผู้อยู่เบื้องหลังองค์กรอาจใช้คำที่แตกต่างหลากหลายออกไป นอกเหนือจากวัฒนธรรม เช่น ค่านิยม (Value) วิถี (way) ปรัชญา อุดมการณ์ (Philosophy) แต่ไม่ว่าจะเป็นคำใด เป้าหมายเดียวกัน คือการปลูกฝังสิ่งที่เป็น หลักการ กรอบแนวคิด วิถีปฏิบัติ เพื่อให้การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกรอบทิศทาง

วัตถุประสงค์ที่ 4 ผลการประเมินด้านความสัมพันธ์ของคุณลักษณะพึงประสงค์กับผลิตภาพ และคุณภาพเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับสถาพร วิชัยรัมย์ (2564) สมาชิกในองค์กรจำเป็นต้องมีคุณธรรมจริยธรรม เพื่อเป็นหลักในการดำรงพฤติกรรมในการครองตน ครองคนและครองงาน อันจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ Kritchai Anakamane, (2018) แนวคิดเกี่ยวกับ Service Experience Design คือ การพิจารณา วางแผน และออกแบบประสบการณ์ทั้งหมด

ของลูกค้าต้องมีกระบวนการสนับสนุนภายในองค์กรสามารถเขียนออกมาเป็นภาพ แผนภูมิขั้นตอน แสดงความสัมพันธ์ก่อนหลัง Organizational Culture Building คือการสร้าง “วัฒนธรรมองค์กร” ที่เหมาะสม ให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร ทั้งที่เป็นผู้ให้บริการกับลูกค้าโดยตรง และ พนักงานผู้อยู่เบื้องหลังองค์กร คือการปลูกฝังสิ่งที่เป็น หลักการ กรอบแนวคิด วิธีปฏิบัติเพื่อให้การปฏิบัติงาน เป็นไปตามกรอบทิศทาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. คุณลักษณะพึงประสงค์ด้านความรู้พบว่ามีความสำคัญน้อยสุด ดังนั้นหากสนามบินสุวรรณภูมิ มีการส่งเสริม สนับสนุนให้มีการจัดอบรมแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น และประสบการณ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้วยกัน หรืออบรมให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น ภาษาที่ 2 หรือ 3 ก็จะทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีการบริการ ที่เป็นเลิศได้

2. ด้านประสบการณ์ด้านการบริการ (Service Experience) มีความสำคัญมากที่สุด แต่ผู้ตอบให้ความสำคัญรองลงมา ดังนั้นหากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะเน้นในการสร้างประสบการณ์ที่ดีเพื่อให้เกิดภาพจดจำ ระลึกถึงเป็นรายแรก และผู้โดยสารนำไปบอกต่อประสบการณ์นั้น ๆ แก่ผู้อื่นมาใช้บริการ ก็จะสามารถส่งเสริมให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลควรเข้าเก็บข้อมูลในช่วงเวลาไม่ซ้ำกัน เพราะจะทำให้เจอบรรยากาศใหม่ ทำให้เกิดการกระจายตัวไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ดี เนื่องจากพนักงานบริการภาคพื้นมีเวลาการทำงานเป็นช่วงกะเวลา

2. การเตรียมเครื่องมือแบบสอบถาม ควรมีทั้งที่เป็น Paper และ แบบ Google form หากใช้อย่างใด อย่างหนึ่งอาจไม่เกิดการกระจายตัวของกลุ่ม Generation เนื่องจากความสามารถในการใช้ของคน ในแต่ละ Generation มีความต่างกัน

3. ผู้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต้องมีความเข้าใจในข้อคำถามเป็นอย่างดีเพื่ออธิบายข้อสงสัย กับผู้ตอบได้ และบางครั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลจำเป็นต้องเป็นผู้ถามให้แก่ผู้ตอบฟังเพื่อเลือกคำตอบจะทำเวลาได้ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชุดิมา นิลไธสง และ วรณวิศา เหมพลขม. (2560). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน. (สหกิจศึกษา)*. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.

บุญทริกา วงษ์วานิช และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2563). การเปรียบเทียบคุณลักษณะและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียม. *วารสารสหสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม 2563)*.

แพรว. (2560). Ground Staff หรือ พนักงานภาคพื้นสายการบิน. ค้นหามาเมื่อ 2 สิงหาคม 2566.

จาก: <https://www.admissionpremium.com/airline/news/2065>

- ยุนิดา วิริโย, นปภา ภทรกมลพงษ์ และ จิราภรณ์ศรีศิลป์ (2563). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับ บน เครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยกรณีศึกษา สายการบินไทยไลอ้อนแอร์. *วารสารวิชาการ ครุศาสตร์อุตสาหกรรมพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 11(3), กันยายน - ธันวาคม 2563.
- สถาบันการบินพลเรือน. (2566). *Customer Service (Ground Attendant)*. ค้นหาคำเมื่อ 20 กรกฎาคม 2566. จาก: <https://www.catc.or.th/th/customer-service-ground-attendant/#:~:text=พนักงานต้อนรับภาคพื้น%20Customer%20Service,ไปถึงการรับ-ส่ง>
- สถาพร วิชัยรัมย์ (2564). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรม*. ค้นหาคำเมื่อ 1 กรกฎาคม 2566. จาก: <https://pa.bru.ac.th/2021/08/15/ethics01/>
- สุวิมล ติรกานันท์. (2556). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 11 (ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2556.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- วิภาวรรณ เล็งสาย. (2561). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มห้างหนึ่งในพื้นที่จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตร บริหารธุรกิจ มหาลัยบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 .บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management 11th edition*. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.
- Kritchai Anakamane. (2018). *Improving Productivity and Quality, Challenges in the Thai Service Sector*. Retrieved. August 2th, 2023. From: <https://th.linkedin.com/pulse/Improving-productivity-และ-quality-kritchai-anakamane>