

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษ
ในงานของพนักงานบริการภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ
ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

The Relationship between English Language Communication
Competencies of Ground Staff at Suvarnabhumi Airport
and Operational Efficiency

ชยุต ธีระประภา^{1*}, เนตรศิริ เรืองอริยภักดิ์²,

กนกวรรณ จันจัน³, สุวิมล มะลิวัลย์⁴

Chayut Teeraprapha^{1*}, Natesiri Ruangariyak²,

Kanokwan Janjeen³, Suwimon Maliwan⁴

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

^{1*, 2, 3, 4} Airline Business Program Aviation Personnel Development Institute (APDI),

Kasem Bundit University

*Corresponding author; E-mail: chayut.tee@kbu.ac.th

Received 25 September 2024 Revised 9 December 2024

Accepted 16 December 2024 Available online 23 December 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลพนักงานบริการภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ 2) ตรวจสอบสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานของพนักงานบริการภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ 3) ตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ 4) หาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วิธีวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานบริการภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling Design) จำนวนทั้งสิ้น 400 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test f-test (One-Way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันร้อยละ 88.4 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านทักษะภาษาอังกฤษมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันร้อยละ 82.0 รองลงมาคือ ด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทิศทางเดียวกันร้อยละ 79.5 และด้านคุณลักษณะในการบริการมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ร้อยละ 78.7 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน (Sig: 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทางด้านทฤษฎี/นโยบาย: พบว่าสมรรถนะของพนักงานบริการภาคพื้นยังต้องการการพัฒนาทางด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ดังนั้นหากสนามบินสุวรรณภูมิ ผลักดันให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาภาษาเพื่อเพิ่มทักษะการใช้ในการสื่อสาร ให้บริการก็สามารถจะเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของสนามบินด้วยเช่นกัน

คำสำคัญ: สมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงาน, พนักงานบริการภาคพื้น, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

This study aims to: 1) explore the demographic characteristics of ground staff at Suvarnabhumi Airport; 2) investigate their English language communication competencies in the workplace; 3) assess their operational efficiency; and 4) examine the relationship between English communication competencies and operational efficiency. A quantitative research methodology was employed, utilizing a questionnaire for data collection from a sample of 400 ground staff selected through convenience sampling. Statistical analyses included mean, percentage, frequency distribution, standard deviation, t-test, f-test (One-Way ANOVA), and correlation coefficient. The findings reveal a strong positive correlation (88.4%) between English communication competencies and operational efficiency. Specifically, English language skills demonstrated the highest correlation with operational efficiency (82.0%), followed by comprehension knowledge (79.5%), and service-oriented attributes (78.7%), respectively. These correlations were statistically significant at the 0.05 level (Sig: 0.000). Theoretical and Practical Implications: The study underscores the need for the development of English language skills among ground staff. It is recommended that Suvarnabhumi Airport implement targeted language training programs to enhance employees' communication capabilities, thereby improving the overall quality of service provided by the airport.

Keywords: English Language Communication Competencies, Ground Staff, Operational Efficiency

บทนำ

ธุรกิจบริการขนส่งผู้โดยสารมีแนวโน้มเติบโตตามการฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยว การบริการขนส่งสินค้าทยอยฟื้นตัวตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจ การแข่งขันมีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น การขนส่งทางอากาศ (Air Transport) มีข้อได้เปรียบด้านความรวดเร็ว ช่วยลดเวลาเดินทาง และสามารถเข้าถึงพื้นที่ทุรกันดารซึ่งการขนส่งแบบอื่นทำได้ยาก ทั้งยังเป็นรูปแบบการเดินทางที่ปลอดภัยที่สุด ถึงจุดหมายปลายทางได้ตามเวลาที่กำหนด จึงได้รับความนิยมมากขึ้นในทุกภูมิภาคทั่วโลก การพัฒนาเครื่องมือขนส่งที่ทันสมัย ตลอดจนการขยาย และปรับปรุงคลังสินค้าบริเวณ

ท่าอากาศยานเพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งของธุรกิจ (Piyanch Sathapongpakdee, 2023) ประกอบกับรัฐบาลมีเป้าหมายผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบิน (Aviation Hub) ของภูมิภาค โดยอุตสาหกรรมการบินเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งไทยมีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่โดดเด่น และนับได้ว่าเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว (Tourism Destination) ที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก ในปี 2566 ที่ผ่านมา จำนวนผู้โดยสารที่เดินทางทางอากาศกลับมาเพิ่มสูงขึ้นถึง 122 ล้านคน รวม 792,000 เที่ยวบิน คิดเป็นกว่า 74% เมื่อเทียบกับก่อนเกิดโควิด -19 การฟื้นตัวอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการบิน เน้นอำนวยความสะดวก และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ เชื่อมต่อการเดินทางได้อย่างไร้รอยต่อ และเป็นที่ยอมรับเรื่องมาตรฐานในระดับสากล (ฐานเศรษฐกิจ, 2567) โอกาสของธุรกิจสายการบินหลังจากนี้คือ ความต้องการการเดินทางที่อยู่ในระดับสูง นักท่องเที่ยวพร้อมที่จะออกเดินทาง (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2566) อุตสาหกรรมการบินของไทยในยุคหลังโควิดพบว่า หลายหน่วยงานมีแนวโน้มการเพิ่มจำนวนบุคลากรในสายงานหลัก (Line) คาดว่าจะเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 25-30 ซึ่งก็เป็นไปตามแนวโน้มการฟื้นตัวของอุตสาหกรรมการบิน และปริมาณเที่ยวบินที่เพิ่มขึ้น (มติชนออนไลน์, 2566)

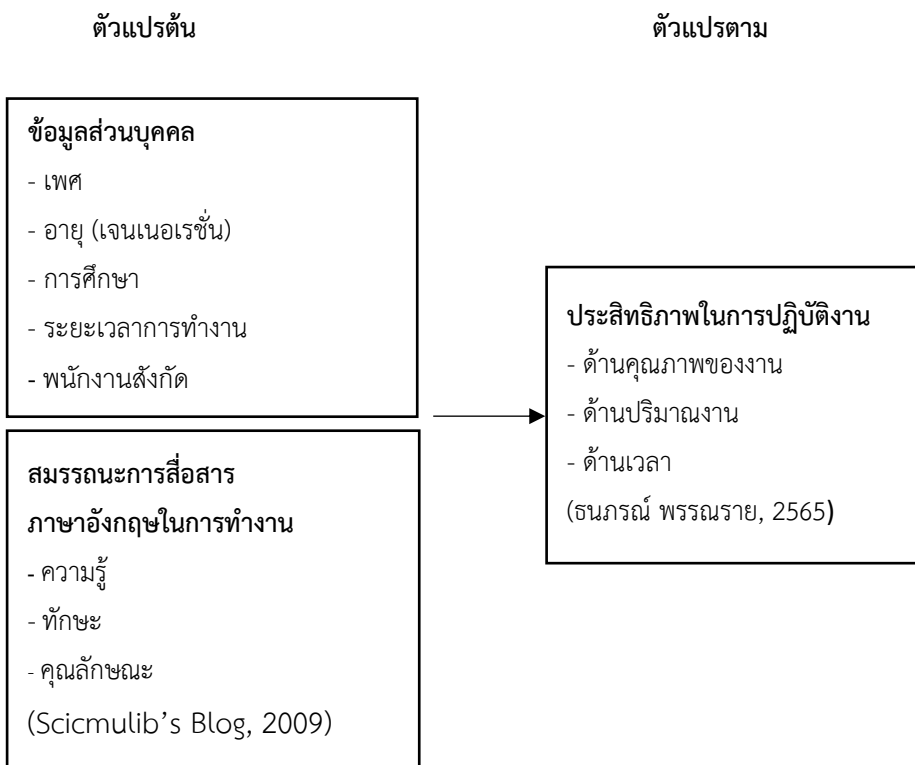
พนักงานบริการภาคพื้น (Ground Service Officer) เป็นหนึ่งในตำแหน่งงานที่สำคัญในธุรกิจการบิน หน้าที่หลัก ๆ ของพนักงานบริการภาคพื้น (Ground Service Officer) คือ ให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน อำนวยความสะดวก ให้ความดูแลเอาใจใส่ ตั้งแต่ขั้นตอนการ Check-in การตรวจรับบัตรโดยสาร (Boarding Pass) และสัมภาระ ไปจนถึงการนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้ตรงตามเที่ยวบิน ถูกจุดหมายปลายทาง รวมไปถึงการรับ-ส่ง เครื่องบิน การเดินเอกสารด้านการบิน เป็นต้น (ปรเมศวร์, 2559) คุณสมบัติโดยรวมที่พึงมีของพนักงานบริการภาคพื้นคือ ควรมีสภาพแข็งแรงทั้งกาย และใจ เนื่องจากแต่ละวันเข้างานเวลาต่างกัน และต้องเจอผู้โดยสารหลายรูปแบบ ภาษาอังกฤษดีสามารถใช้สื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีทักษะในการเอาตัวรอดเช่น ผู้โดยสารพูดภาษาอังกฤษไม่ได้เลยสักคำ เราจะทำยังไง การมีทักษะในภาษาที่สามด้วย จึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก และยิ่งจะได้ค่าจ้างเพิ่มเติมจากทักษะด้านนี้ด้วย และโดยรวมแล้วคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ถูกกำหนดไว้ในการจัดหางานต้องมีผลคะแนนภาษาอังกฤษ THAI Test of English Proficiency (THAI-TEP) 45 คะแนนขึ้นไป หรือ Test of English for International Communication (TOEIC) 450 คะแนนขึ้นไป หรือผลคะแนนต้องไม่เกิน 3 ปี นับถึงวันที่สมัคร โดยเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง (Wingspan, 2024)

งานวิจัยนี้มุ่งสำรวจสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้น ที่เพื่อเป็นการสำรวจความพร้อมในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ณ สนามบินสุวรรณภูมิ โดยมีคำถามวิจัยว่า สมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่ และถ้ามีจะมีในระดับใด เพื่อโอกาสในอนาคตนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพ การให้บริการรองรับการเติบโต และความพร้อมของบุคลากรภาคพื้นในการก้าวสู่เป็นสนามบินฮับ ศูนย์กลาง การบินภูมิภาคต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลพนักงานบริการภาคพื้น
2. เพื่อสำรวจสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานของพนักงานบริการภาคพื้น
3. เพื่อสำรวจประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้น
4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ, แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ, แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลากรภาคพื้น, และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนา

ศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนางานองค์กร องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้มองเห็นกรอบความคิด และแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับสมรรถนะจึงจะกล่าวถึงความเป็นมา และความหมาย องค์ประกอบประเภทของสมรรถนะ การกำหนดสมรรถนะ การวัดสมรรถนะ และการประยุกต์ใช้สมรรถนะ สก็อต บี พารี (Scott B. Parry, 1996) นิยามคำว่าสมรรถนะว่าคือ กลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (Scimulib's Blog, 2009)

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ

การสื่อสาร เป็นเรื่องของการเรียนรู้ และสิ่งหนึ่งที่สำคัญต้องมี ความสัมพันธ์ หรือ มนุษย์สัมพันธ์ เพราะทุกสิ่งทุกอย่างในโลกนี้มักเป็นบทเรียนของกัน และกัน ถ้าไม่ใส่ใจเรียนรู้ซึ่งกัน และกันก็จะอยู่ในโลกนี้ด้วยความยากลำบาก เพราะชีวิตจะมีคุณค่าและรู้สึกมีความสุขเมื่อได้แสดงออกอย่างที่เราอยาก มีโอกาสเรียนรู้เรื่องราว และสิ่งใหม่ ๆ ตามที่เราต้องการ ดังนั้นความสำเร็จของมนุษย์ในการดำรงชีวิตทั่วไป จึงมักมีข้อกำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ ว่า เราจะต้องเข้ากับคนที่เราติดต่อด้วยให้ได้ และต้องเข้าให้ได้ดี ด้วยการเรียนรู้ที่จะสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน โดยอาศัยวิธีการสื่อสารและหลักจิตวิทยา ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์โดยทั่วไปมักถูกมองว่าเป็นเรื่องของศิลปะ (Arts) มากกว่าศาสตร์ (Science) ซึ่งก็หมายความว่า การเรียนรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบุคคล แต่เพียงอย่างเดียวโดยขาดศาสตร์ของการสื่อสาร ย่อมขาดศิลปะในการนำไปปรับใช้ในชีวิตรจริงให้ประสบความสำเร็จได้ ความหมายของการสื่อสารได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แง่มุมการสื่อสารไว้หลายแง่มุม เช่น จอร์จ เอ มิลเลอร์ (George A. Miller, 1951): การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง, จอร์จ เกร็บเนอร์ (George Gerbner, 1956): การสื่อสารเป็นการแสดงกริยาสัมพันธ์ทางสังคมโดยใช้สัญลักษณ์ และ ระบบสาร, วิลเบอร์ ชรามม์ (Wilbur Schramm, 1954): การสื่อสารเป็นการมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร

สามารถสรุปได้ว่า การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่า “ผู้ส่งสาร (Sender)” ส่ง “สาร (Message)” ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่า “ผู้รับสาร (Receiver)” โดยผ่าน “ช่องทางการสื่อสาร (Channel)” โดยเรียกสั้น ๆ ว่า SMCR

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลากรภาคพื้น

Ground Hostess/ Ground Staff/ Guest Service ซึ่งหมายถึง พนักงานภาคพื้นประจำสนามบิน หรือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินและในแต่ละสายการบินก็อาจจะมีชื่อเรียกตำแหน่งนี้ที่หลากหลายแตกต่างกัน เช่น Passenger Service Officer, Customer Service Officer, Check-in staff, Ground Officer, Flight Attendant Ground, Traffic Officer เป็นต้น หน้าที่หลัก ๆ ของพนักงานบริการภาคพื้น (Ground Service Officer) คือ ให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน อำนวยความสะดวก ให้ความดูแลเอาใจใส่ ตั้งแต่ขั้นตอนการ Check-in การตรวจรับบัตรโดยสาร (Boarding Pass) และสัมภาระ ไปจนถึงการนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้ตรงตามเที่ยวบิน ถูกจุดหมายปลายทาง รวมไปถึงการรับ-ส่งเครื่องบิน การเดินเอกสารด้านการบิน โดยตระหนักถึงความปลอดภัยในทุกกระบวนการสำหรับในกรณีฉุกเฉิน พนักงานบริการภาคพื้นต้องสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่น กรณีที่เกิดเหตุการณ์เที่ยวบินไม่ปกติล่าช้า ต้องมีการต่อ/เปลี่ยนเครื่องไปยังอีกปลายทางหนึ่ง ต้องประสานงาน

กับผู้โดยสารในเที่ยวบินนั้น และ ตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) กรณีเที่ยวบินระหว่างประเทศ หรือภาวะสถานการณ์ฉุกเฉินอื่น ๆ เพื่อช่วยเหลือผู้โดยสารให้ได้ถูกต้อง รวดเร็ว และป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งกระเป๋าสัมภาระล่าช้าหรือสูญหาย ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกติดตามสัมภาระ หรือ Lost & Found หรือกับสถานีต้นทางที่ผู้โดยสารเดินทางมา (Admission Premium, 2018)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนตรศิริ เรื่องอริภักดิ์ และคณะ (2566) ศึกษาพบว่าด้านสมรรถนะ และคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ในขณะที่ กนต์ธร อรุณไชย (2562) ได้ศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า กรณีศึกษา : โรงแรมแห่งหนึ่งในย่านสุทธิสาร จังหวัดกรุงเทพมหานครพบว่า พนักงานมีความเห็นตรงกันว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นในการให้บริการแก่ลูกค้าชาวต่างชาติเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมีความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน รวมถึงแสดงถึงความมีมาตรฐานขององค์กร เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ ส่วน วายุน เอกสกุลไพบุลย์ (2563) พบว่าปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยตามความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัญหามากที่สุด คือ ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ

วิณา ชำคัง (2564) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงาน ตามแนวทางการบริหารจัดการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็ว และด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ประสิทธิภาพในการของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของธนภรณ์ พรรณราย (2565) พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยระดับความ คิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อยสุด ในบรรดาทั้ง 3 ด้าน ควรมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน เนื่องจากมี ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นน้อยกว่าในประเด็นอื่น ๆ ดังนั้นควรเพิ่มความหลากหลายขององค์ ความรู้ที่จะถ่ายทอดไปยังบุคลากรรวมถึงการนำวิทยาการใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมเพื่อได้แนวทาง ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน แนวใหม่ ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) คือ พนักงานบริการภาคพื้นในสนามบินสุวรรณภูมิ ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน เนื่องจากมีพนักงานจากสังกัดหน่วยงานที่หลากหลาย เช่น สังกัด บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสายการบินต่าง ๆ ที่ให้บริการ ณ สนามบินสุวรรณภูมิ รวมถึงสังกัดบริษัทจัดหางาน (Outsource) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ Cochran. W.G. (1977) เนื่องจากพนักงานบริการภาคพื้นสนามบินแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มคือ สังกัดสนามบิน สังกัดสายการบิน และสังกัดบริษัทตัวแทนจัดหา กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 384 ตัวอย่าง พบว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่กลับมา มีความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกข้อคำถาม จำนวน 400 ชุด ผู้วิจัยจึงใช้ทั้งหมดในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในงานวิจัย (เหมชาติ สุวพิศ, 2562) วิธีสุ่มแบบไม่คำนึงความน่าจะเป็น (Non-Probability) ทำการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling Design)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ผ่านการนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความตรงของข้อคำถาม พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความตรง (IOC) อยู่ที่ 0.67-1.00 (สุวิมล ติรภานันท์, 2549, น. 148) หลังจากปรับแก้ตามคำแนะนำแล้วจึงนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.97 (Cronbach, L. J., 1970)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการภาคพื้นในสนามบินสุวรรณภูมิจำนวน 400 ตัวอย่างและ การรวบรวมข้อมูลทุติภูมิ รวบรวมจาก วารสาร หนังสือ ตำรา บทความ และข้อมูลทางออนไลน์ จากเว็บไซต์ต่าง ๆ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล สมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษพนักงานบริการภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ ใช้ค่าความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) **สถิติเชิงอนุมาน** การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ T-Test ในการทดสอบความแตกต่างของตัวแปร สถิติ F-Test (One-Way ANOVA) ในการวิเคราะห์สมรรถนะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษพนักงานบริการภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษบุคลากรภาคพื้นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้เกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย 5 ระดับ ดังนี้ (Best, 1977)

- 0.81-1.00 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันมาก
- 0.51- 0.80 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
- 0.21- 0.50 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันน้อย
- 0.01- 0.20 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด
- 0.00 หมายความว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าพนักงานบริการภาคพื้นของสนามบินสุวรรณภูมิที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 ตามลำดับ ช่วงอายุของพนักงานบริการภาคพื้นที่มีมากที่สุดคือ 18-24 ปี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 อายุ 25-40 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 อายุ 41-56 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 57-75 ปี จำนวน 5 คน

คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ ระดับการศึกษามากที่สุดคือปริญญาตรี จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.80 อื่น ๆ จำนวน 78 คิดเป็นร้อยละ 19.50 ปริญญาโท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ปริญญาเอก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ ระยะเวลาการทำงานมากที่สุดคือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาคือ 1-5 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 6-10 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 มากกว่า 10 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ ตำแหน่งงานมากที่สุดคือ พนักงานบริการภาคพื้นสังกัดท่าอากาศยาน จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาคือ พนักงานภาคพื้นสังกัดสายการบิน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 พนักงานภาคพื้นสังกัดตัวแทนจัดหา จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษบุคลากรภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 1 สมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษบุคลากรภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ

สมรรถนะในการสื่อสารภาษาอังกฤษในงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความรู้ความเข้าใจ	3.88	0.736	มาก
ทักษะภาษาอังกฤษ	3.84	0.758	มาก
คุณลักษณะในการบริการ	3.98	0.741	มาก
สมรรถนะในการสื่อสารภาษาอังกฤษในงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
รวม	3.90	0.677	มาก

พบว่าสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษบุคลากรภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.90 หากมองรายด้านพบว่ามาอันดับแรกคือ คุณลักษณะในการบริการที่ค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมาคือ ด้านความรู้ความเข้าใจที่ค่าเฉลี่ย 3.88 และทักษะภาษาอังกฤษที่ค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในภาคปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในภาคปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพ	3.83	0.731	มาก
ด้านปริมาณงาน	3.89	0.696	มาก
ด้านเวลา	3.88	0.741	มาก
	3.87	0.676	มาก

พบว่าประสิทธิภาพในภาคปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.87 หากมองรายด้าน พบด้านปริมาณงานมากอันดับสองที่ค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมาคือด้านเวลาที่ค่าเฉลี่ย 3.88 และด้านคุณภาพที่ค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	N	\bar{X}	S.D.	t	f	sig	สมมติฐาน
เพศ				.676		.499	ยอมรับ
ชาย	162	3.843	0.668				
หญิง	238	3.889	0.681				
รวม	400	3.870	0.676				
อายุ					1.258	.289	ยอมรับ
18-24 ปี	219	3.822	0.630				
25-40 ปี	138	3.902	0.705				
41-56 ปี	38	3.989	0.793				
57-75 ปี	5	4.200	0.791				
รวม	400	3.870	0.676				
การศึกษา					24.757	.000	ปฏิเสธ
ปริญญาตรี	287	3.938	0.614				
ปริญญาโท	21	4.146	0.626				
ปริญญาเอก	14	4.666	0.513				
อื่นๆ	78	3.403	0.666				
รวม	400	3.870	0.676				
ระยะเวลาการทำงาน					1.644	.179	ยอมรับ
น้อยกว่า 1 ปี	175	3.794	0.639				
1-5 ปี	133	3.910	0.640				
6-10 ปี	49	4.011	0.695				
มากกว่า 10 ปี	43	3.899	0.866				
รวม	400	3.870	0.676				

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	N	\bar{X}	S.D.	t	f	sig	สมมติฐาน
พนักงานภาคพื้นภายใต้สังกัด				6.354		.002	ปฏิเสธ
สังกัดสนามบิน	185	3.77	0.708				
สังกัดสายการบิน	111	4.06	0.540				
สังกัดตัวแทนจัดหา	104	3.84	0.712				
รวม	400	3.87	0.676				

พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Sig: 0.499, 0.289, 0.179) ส่วนการศึกษา สังกัดต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (Sig: 0.000, 0.002) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	สถิติ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			รวม
		คุณภาพงาน	ปริมาณงาน	ด้านเวลา	
ความรู้ความเข้าใจ	Pearson	0.763	0.740	0.727	0.795
	Correlation	0.000	0.000	0.000	0.000
	Sig. (2-tailed)				
	N	400	400	400	400
ทักษะภาษาอังกฤษ	Pearson	0.801	0.759	0.741	0.820
	Correlation	0.000	0.000	0.000	0.000
	Sig. (2-tailed)	400	400	400	400
	N				

ตารางที่ 4 (ต่อ)

สมรรถนะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	สถิติ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			รวม
		คุณภาพงาน	ปริมาณงาน	ด้านเวลา	
คุณลักษณะในการบริการ	Pearson	0.749	0.729	0.729	0.787
	Correlation	0.000	0.000	0.000	0.000
	Sig. (2-tailed)	400	400	400	400
	N				
รวม	Pearson	0.850	0.820	0.809	0.884
	Correlation	0.00	0.000	0.000	0.000
	Sig.(2-tailed)				
	N	400	400	400	400

ในภาพรวมสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกันร้อยละ 88.40 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านทักษะภาษาอังกฤษมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันร้อยละ 82.00 รองลงมาคือ ด้านความรู้ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทิศทางเดียวกันร้อยละ 79.50 และด้านคุณลักษณะในการบริการ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานร้อยละ 78.70 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน (Sig: 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริการภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.50 มีอายุระหว่าง 18-24 ปี ร้อยละ 54.80 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.80 ระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 43.80 และส่วนใหญ่เป็นพนักงานสังกัดท่าอากาศยานร้อยละ 46.30 ด้านสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงาน พบว่า ในภาพรวมสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานของพนักงานบริการภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.90 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะในการบริการ มีความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมา ด้านความรู้ความเข้าใจที่ค่าเฉลี่ย 3.88 และด้านทักษะภาษาอังกฤษ ค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ ส่วนในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมพนักงานบริการภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านปริมาณมีความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมา ด้านเวลา ที่ค่าเฉลี่ย 3.88 และด้านคุณภาพงานที่ค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา พนักงานสังกัดที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันต่างปฏิเสธสมมติฐาน ยกเว้น ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมในระดับมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 เพื่อสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลพนักงานบริการภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ ผลการวิจัย พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.50 อายุ 18-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.80 ระดับการศึกษาคือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.80 ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.80 ตำแหน่งงาน พนักงานภาคพื้น ๓ ทำอากาศยาน คิดเป็นร้อยละ 46.30 ซึ่ง Hanna and Wozniak (2001) และ Shiffman and Kanuk (2003) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้คล้ายคลึงกันโดยกล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อสำรวจสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานของบุคลากรภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานของบุคลากรภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิโดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคุณลักษณะในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.98$) รองลงมาความรู้ความเข้าใจ ($\bar{X}=3.88$) และทักษะภาษาอังกฤษ ($\bar{X}=3.84$) ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิด (Scicmulib's Blog, 2009) ที่ว่ากลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3 เพื่อสำรวจประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้นสนามบินสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.89$) รองลงมาเป็นด้านเวลา ($\bar{X}=3.88$) และด้านคุณภาพงาน ($\bar{X}=3.83$) ตามลำดับ สอดคล้องกับวิจัย ธนภรณ์ พรณราย (2565) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยระดับความ คิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดภาพรวม และรายด้าน โดยด้านเวลามีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อยสุด

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 4 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 88.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เนตร์ศิริ เรืองอริภักดิ์ และคณะ (2566) ผลการศึกษาพบว่า ด้านสมรรถนะ และคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับ กนัธธร อรุณไชย (2562) ที่พบว่า พนักงานมีความเห็นตรงกันว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นในการให้บริการแก่ลูกค้าชาวต่างชาติเนื่องจากเป็นภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล

ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน รวมถึงแสดงถึงความมีมาตรฐานขององค์กร เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการเก็บเฉพาะการให้บริการส่วนหน้าของสนามบิน หากมีการวิจัยครั้งต่อไปขออนุญาตเก็บส่วนในได้จะเกิดการกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่างได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
2. ศึกษาวิจัยในหัวข้อภาษาที่ 3 ในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

- กนต์ธร อรุณไชย (2562). การศึกษา ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วน หน้า กรณีศึกษา : โรงแรมแห่งหนึ่งในย่านสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร. ค้นหาคำเมื่อ 25 กันยายน 2566, จาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/4560>
- ฐานเศรษฐกิจ (2567). *คมนาคมต่อจิกซอร์วุ้นไทย Aviation Hub ยกระดับการบินสู่ความยั่งยืน*. ค้นหาคำเมื่อ 10 มีนาคม 2567. จาก: <https://www.thansettakij.com/business/tourism/609789>
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. จังหวัดสงขลา. ประเทศไทย.
- เนตรศิริ เรื่องอริยภักดี, ปุณณชิสสา สีทองอ่อน, พรรษมน บัวลม, กุลณัฐน์ กลิ่นมาลัย, วิมลรัตน์ธัญวาเทียม, สุภาวิดา วิเชียรกรอ, ชิตชนก ฮวบกระโทก และศุภกร แก้วธนะสิน (2566). *สมรรถนะและคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อภาพลักษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 18(6), 11-21.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2566). *ส่องอุตสาหกรรมการบินของไทย พื้นสู่ระดับก่อนโควิดภายในปี 2567*. ค้นหาคำเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2566. จาก https://www.prachachat.net/tourism/news1427117#google_vignette
- มติชนออนไลน์. (2565). *ทิศทางความต้องการบุคลากรด้านการบิน หลังสภาวะโลกผ่อนคลาย*. ค้นหาคำเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2566, จาก https://www.matichon.co.th/publicize/news_3664931
- วายุ เอกสกุลไพบูลย์. (2563). *ศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย*. *วารสารศิลปศาสตร์ มทร.ธัญบุรี*, 1(2), 44-51.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2549). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สุเนตร หัสพันธ์.

- เหมชาติ สุวพิศ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตลาดนัด ของผู้บริโภคในพื้นที่ ต.เขาหลวง อ.บ้านโป่ง จ.ราชบุรี. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ค้นหามือ 22 พฤศจิกายน 2566, จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/4693/3/hemmachat_suva.pdf
- Admission Premium. (2018). *Another challenging career at airports: "Ground Staff or Airline Ground Staff"*. Retrieved. October 10, 2023. From: <https://www.admissionpremium.com/airline/news/2065>
- Best, J. W. (1977). *Research in education*. (3rd ed.). Prentice-Hall.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. (3rd ed.). New York: John Wiley and Sons Inc.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. New York: Harper & Row
- Gerbner, G. (1956). Toward a general model of communication. *Audio-Visual Communication Review*, 4(1), 171-199.
- Hanna, N. & Wozniak, R. 2001. *"Consumer behavior": An applied approach*. Upper saddle river, NJ: Prentice Hall.
- Miller, G. A. (1951). *Language and communication*. McGraw-Hill.
- Parry, S. B. (1996). *The quest for competencies: Searching for competencies that count*. Training, 33(7), 48-54.
- Piyanuch Sathapongpakdee. (2023). *Business/Industry Trends 2023-2025: Air Transport Services*. Retrieved. October 10, 2023. From: <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/logistics/air-transport/io/air-transport-2023-2025>
- Schiffman, L. & Kanuk, L. (2010). *Consumer Behavior*. 10th ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Schramm, W. (1954). *The process and effects of mass communication*. University of Illinois Press.
- Wingspan. (2024). *Ground Attendant at Suvarnabhumi Airport (BKK)*. Retrieved. October 10, 2023. From: <https://www.wingspan.tg.com/%E0%B8%95%E0%B8%B3%E0%B9%81%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99/customer-service-agent-bkk/>