

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน
ต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต



ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ)
คณะกรรมการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน
ต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา ทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง
คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ)

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวรา สุวรรณพิมล)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสงแข บุญศิริ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง)

..... คณบดี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง)

/ /

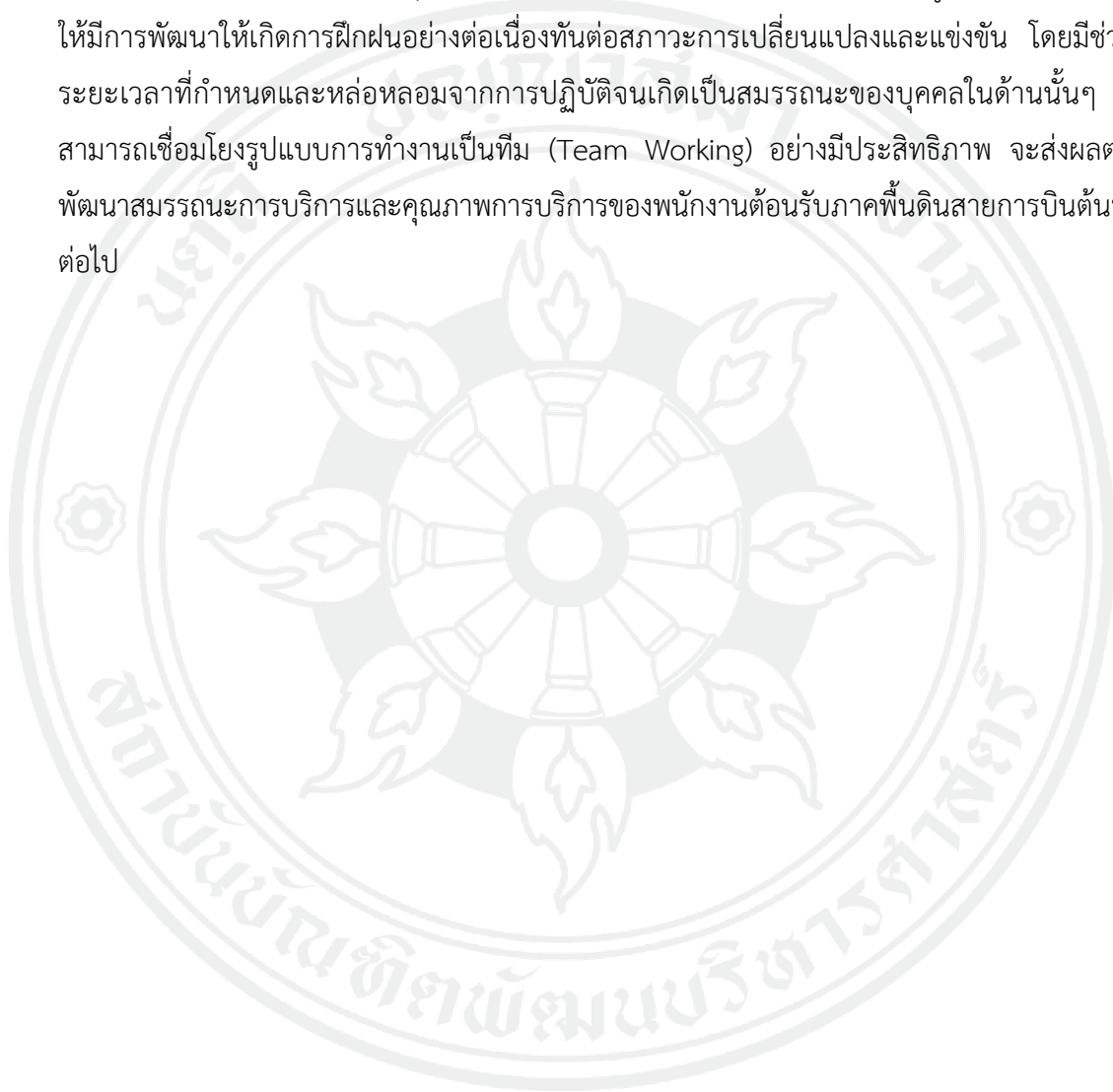
บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต
ชื่อผู้เขียน	ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง
ชื่อปริญญา	การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ)
ปีการศึกษา	2561

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ 2) เพื่อประเมินสมรรถนะขีดความสามารถการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ 3) แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นวิจัยเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และสถิติ One-Way ANOVA

จากผลการวิจัย พบว่าระดับความเชื่อมั่นต่อสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกผลการศึกษารายด้านทั้ง 2 ด้าน ด้านสมรรถนะขีดความสามารถการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ คือ ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการทำงานในแต่ละบุคคล กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านความรู้มาก และด้านความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ จาก 5 มิติหลัก มิติด้านความน่าเชื่อถือ มิติด้านความการตอบสนอง มิติด้านความความมั่นใจ มิติด้านความการเอาใจใส่ มิติด้านความการสัมผัสได้ เมื่อพิจารณารายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการด้านการสัมผัสได้มากที่สุด โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านช่วงเพศ ด้านอายุ และด้านรายได้ ของกลุ่มตัวอย่างมีผลทำให้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ มีความแตกต่างกัน

เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน ต้นทุนต่ำ สามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพื่อ คุณภาพการบริการในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาให้ เกิดภาวะการณ์เป็นผู้นำ (Leadership) ในองค์กรสายการบิน โดยถือได้ว่าเป็นการต่อยอดจากองค์ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) พฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes) แล้วนำไปสู่การจัดการการปฏิบัติ ให้มีการพัฒนาให้เกิดการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและแข่งขัน โดยมีช่วงของ ระยะเวลาที่กำหนดและหล่อหลอมจากการปฏิบัติจนเกิดเป็นสมรรถนะของบุคคลในด้านนั้นๆ และสามารถเชื่อมโยงรูปแบบการทำงานเป็นทีม (Team Working) อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อการ พัฒนาสมรรถนะการบริการและคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ต่อไป



ABSTRACT

Title of Thesis	The Development Guideline on Service Competencies of Low Cost Airline Ground Staffs : A Case Study of Phuket International Airport
Author	Kittiphich Noothong
Degree	Master of Management (Integrated Tourism and Hospitality Management)
Year	2018

The objectives of this research were 1) to study the confidence of passengers affecting the service quality of low cost airline ground staffs, 2) to evaluate the competencies for service capabilities of low cost airline ground staffs, 3) to be a guideline for developing the capacity of low cost airline ground staffs. The sample used in the research was 400 Thai passengers who received services from low cost airline ground staffs at phuket international airport which was a quantitative research. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test statistics and One-Way ANOVA.

The research results found that the confidence level in service competencies of low cost airline ground staffs was at high level. When separating two study results from service capability competencies of low cost airline ground staffs such as Skills, Knowledge, and Attributes of each staff to work performance, the sample assessed that service capability competencies of low cost airline ground staffs s were at high in

knowledge and the confidence of passengers affected to the service quality of low cost airline ground staffs by 5 SERVQUAL dimensions such as Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibility. When considering each aspect, the sample had the highest confidence in service quality in tangibility. The personal factors such as gender, age and income of the sample affected to the development guideline for service competencies of low cost airline ground staffs differently.

To be a development guideline for service competencies of low cost airline ground staffs, the research results could be applied to improve the service competencies of low cost airline ground staffs for good service qualities in terms of Knowledge, Skills and Attributes. To be a material for developing a leadership in the airline organization could be considered as an extension from Knowledge, Skills, and Attributes that led to the management practices in developing training continuously to keep up with the changing condition and competition in limit period of time and molded from practices to the personal competencies in that aspect. Additionally, it could link to the team working effectively in order to further develop in service competencies and service qualities of low cost airline ground staffs.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ได้สำเร็จลุล่วงไปอย่างดีเยี่ยมจากความกรุณาและให้ความช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักที่ได้ให้ความช่วยเหลือเอาใจใส่ สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำช่วยพิจารณาตรวจสอบแก้ไข และชี้แนะข้อบกพร่องในทุกด้านด้วยดีตลอดการจัดทำวิทยานิพนธ์จนส่งผลให้การท้าวิจัยในครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ในที่สุด

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวรา สุวรรณพิมล ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ที่ให้คำแนะนำและเป็นประธานกรรมการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสงแข บุญศิริ อาจารย์ประจำคณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ให้คำแนะนำและเป็นกรรมการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.เชิดชัย กลิ่นธงชัย ประธานสาขาการจัดการธุรกิจโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต อาจารย์ณัฐวุฒิ เหมาะประมาณ อาจารย์สาขาการจัดการธุรกิจโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และคุณอรุณ ลีลาพันธ์สิทธิ ผู้จัดการสายการบิน ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ประจำสนามบินนานาชาติภูเก็ต ที่กรุณาสละเวลาตรวจสอบและให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และเจ้าหน้าที่นักวิชาการการศึกษาประจำศูนย์ภูเก็ตทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ในศาสตร์ต่างๆ และขอบคุณพี่ๆ น้องๆ ท่องเที่ยววันดีภูเก็ตรุ่นที่ 2 ทุกท่าน ที่ให้ความอบอุ่น คอยช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อข้อมูล เอกสารตำรา และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ด้วยดี

เหนือสิ่งอื่นใด ขอกราบขอบพระคุณมารดา บิดา และน้องสาวน้องชายผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ ที่คอยให้การสนับสนุนและกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาตลอดจนวิทยานิพนธ์เรื่องนี้สำเร็จสมบูรณ์

ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง

มีนาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	8
1.3 คำถามงานวิจัย.....	8
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
1.5 ขอบเขตของการศึกษา	9
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	11
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบิน	14
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ.....	17
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	23
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขีดความสามารถหรือสมรรถนะและทัศนคติ	26
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและคุณภาพการบริการ.....	33
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีการวิจัย.....	41

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	42
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	43
3.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ.....	44
3.4 สมมุติฐานการวิจัย.....	45
3.5 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	46
3.6 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง.....	46
3.7 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	47
3.8 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	50
3.9 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
3.10 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสาย การบินต้นทุนต่ำ.....	58
4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ.....	64
4.5 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัย.....	68
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	99
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	100
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	105
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	114
บรรณานุกรม.....	116
ภาคผนวก.....	120

ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	121
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม	128
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)	136
ภาคผนวก ง หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	138
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล	142
ประวัติผู้เขียน.....	148



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 สถิติจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2560	3
1.2 สถิติจำนวนผู้โดยสาร 5 ลำดับสูงสุดการใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต	4
2.1 การกำหนดระดับพฤติกรรมด้าน Service Mind	30
3.1 เกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยประเภทอัตราภาคพื้น	49
4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	58
4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านการสร้าง ความน่าเชื่อถือ	59
4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านการตอบสนอง	60
4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ	61
4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านการดูแลและ เอาใจใส่	62
4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านการสัมผัสได้	63
4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถ ในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	64

4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถ ในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านความรู้	65
4.10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถ ในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านทักษะ	66
4.11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถ ในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้าน คุณลักษณะ	67
4.12	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	68
4.13	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	70
4.14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มช่วงอายุของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความ เชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินต้นทุนต่ำ ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ	71
4.15	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	72
4.16	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	73
4.17	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการ ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	75
4.18	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอาชีพของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความ เชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านการตอบสนอง	76
4.19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอาชีพของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความ เชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินต้นทุนต่ำ ด้านการสร้างความมั่นใจ	77
4.20	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	78
4.21	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความ เชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินต้นทุนต่ำ ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ	79

- 4.35 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารที่มีผลต่อ 94
ระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
สายการบินต้นทุนต่ำด้านความรู้
- 4.36 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารที่มีผลต่อ 95
ระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
สายการบินต้นทุนต่ำด้านทักษะ
- 4.37 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารที่มีผลต่อ 96
ระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
สายการบินต้นทุนต่ำด้านคุณลักษณะ
- 4.38 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างวัตถุประสงค์ในการใช้บริการกับสมรรถนะขีด 97
ความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ
- 4.39 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำกับ 98
สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการ
บินต้นทุนต่ำ

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า	
2.1	Transiting From P2P To H&S	16
2.2	สถิติจำนวนผู้โดยสารและสถิติจำนวนผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ	20
2.3	Model 3C เพื่อวัดขีดความสามารถในการทำงาน	27
2.4	แผนภูมิภูเขาน้ำแข็ง ตามหลักการขีดความสามารถ	29
2.5	โมเดล Service Quality Gap	36
3.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	42

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อรายได้และระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งสามารถทำรายได้เข้ามาสู่ประเทศไทยในแต่ละปีนับแสนล้านบาท และมีความเป็นไปได้ที่จะเพิ่มมากขึ้นทุกปี เชื่อว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะเป็นตัวขับเคลื่อนระบบในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เป็นปัจจัยสำคัญในการเดินทางเพื่อธุรกิจและการท่องเที่ยวโดยสามารถดึงดูดเงินตราต่างประเทศ ทำให้คนในท้องถิ่นมีอาชีพและสร้างรายได้ ประเทศไทยก็ได้อาศัยการท่องเที่ยวมาเป็นกลยุทธ์ในการสร้างการพัฒนาเศรษฐกิจและประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก ทำให้ประเทศไทยกลายเป็นสถานที่พักผ่อนที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งในระดับโลก เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวและนักเดินทางเข้ามาในประเทศไทย อีกทั้งรูปแบบการท่องเที่ยวของประเทศมีความโดดเด่นและหลากหลาย อาทิ เช่น การท่องเที่ยวเพื่อการเดินทางการจัดประชุมหรือการสัมมนา การท่องเที่ยวเพื่อการเดินทางเพื่อสุขภาพ การท่องเที่ยวการเดินทางเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ เป็นต้น (เกศรา สุกเพชร, 2553; อรรธิกา พังงา, 2553)

การคมนาคมขนส่ง ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เจริญก้าวหน้า คือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวจะเป็นที่รู้จักแพร่หลายมีคนเข้าไปท่องเที่ยวมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับความสะดวกรวดเร็วของการคมนาคมขนส่ง ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ จะต้องใช้ยานพาหนะหลายชนิด เช่น การคมนาคมขนส่งทางอากาศเครื่องบิน การคมนาคมขนส่งทางบก รถยนต์หรือรถไฟ และการคมนาคมขนส่งทางน้ำเรือ เป็นต้น ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้การพัฒนาการคมนาคมขนส่งเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเพื่อการเดินทางเสียเวลาน้อยที่สุด และมาใช้บริการระบบการขนส่งมากขึ้น ซึ่งการคมนาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศและภายในประเทศในปัจจุบันได้รับความนิยมมาก เพราะสะดวกและประหยัดเวลา การเพิ่มจำนวนเที่ยวบิน การเพิ่มเส้นทางการบินผ่านบริเวณต่างๆ มากขึ้น ดังนั้น สายการบินจะต้องมีการพัฒนาในทุกด้านตลอดจนการบริการต่างๆ ที่ทันสมัยและเพิ่มให้มี

คุณภาพการบริการในทุกด้านเพื่อตอบสนองความต้องการจากผู้โดยสารที่เดินทางท่องเที่ยวด้วยสายการบิน (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2560) การคมนาคมขนส่งทางอากาศนอกจากจะเป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งแล้ว ยังจัดเป็นหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานที่มีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยนำไปเป็นปัจจัยสำคัญในการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวที่ให้นักท่องเที่ยวสามารถทำการท่องเที่ยวหรือเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆได้ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2554)

อุตสาหกรรมการบิน เป็นอุตสาหกรรมทางการขนส่งขนาดใหญ่อุตสาหกรรมหนึ่งของโลกที่เข้ามามีบทบาทและได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ซึ่งทำให้มีพัฒนาการในด้านต่างๆ อย่างก้าวกระโดดจะสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับอัตราการขยายตัวของภาคการขนส่งทางอากาศ โดยจะมีธุรกิจสายการบิน ซึ่งประกอบไปด้วยธุรกิจด้านการขนส่งทางอากาศ ที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในอุตสาหกรรมการบิน อีกทั้งในปัจจุบันธุรกิจสายการบินเป็นธุรกิจภาคการขนส่งที่มีบทบาทและได้รับความนิยมอย่างสูงจากผู้บริโภค เนื่องจากการเดินทางด้วยสายการบินมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และปลอดภัยสูงกว่าเมื่อเทียบกับรูปแบบการขนส่งอื่นๆ อีกทั้งยังมีธุรกิจสายการบินที่ให้บริการที่หลากหลาย เช่น ธุรกิจการบริการสายการบินพาณิชย์ การบริการแบบสายการบินราคาประหยัด (Low Cost Airline) กับสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full Service Airline) นอกจากนี้การขนส่งทางอากาศหรือสายการบินยังเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการบิน ยิ่งไปกว่านั้นปัจจัยทางด้านความสะดวก ความรวดเร็ว และความปลอดภัยที่มีอยู่สูงมากทำให้นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางด้วยเครื่องบินเพิ่มมากขึ้น (ยศ เลหาศิลป์สมจิตร, 2553)

จากการคาดการณ์ของบริษัทผลิตเครื่องบินโดยสารสองบริษัทใหญ่ ได้แก่ บริษัท Boeing ได้คาดการณ์ว่าการเดินทางของผู้โดยสารจะเพิ่มมากขึ้นประมาณร้อยละ 5 ในปี พ.ศ. 2554-2574 และบริษัท Airbus An EDs ได้คาดการณ์ไว้ว่าอีก 15 ปี ต่อจากนี้การเดินทางของผู้โดยสารจะเพิ่มมากขึ้นในจำนวนร้อยละ 4.7 (Airbus, 2014) ในขณะที่สมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airport Council International: ACT) ได้คาดการณ์ถึงอัตราการเติบโตของจำนวนผู้โดยสารทั่วโลกในอีก 20 ปี ข้างหน้าคือปี พ.ศ. 2551-2570 จำนวนผู้โดยสารจะเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 4.2 ต่อปี (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2555: 35) สำหรับการคมนาคมขนส่งทางอากาศในประเทศไทย ได้สำรวจจากการใช้ท่าอากาศยานนานาชาติทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และท่าอากาศยานนานาชาติเชียงราย ในปี พ.ศ. 2560 พบว่ามีจำนวนผู้ให้บริการ 53.29 ล้านคน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2559 แล้ว จำนวนผู้โดยสารได้เพิ่มสูงขึ้น 12.67 % (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2560) แสดงดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 สถิติจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งในประเทศไทยปี พ.ศ. 2560

ท่าอากาศยานนานาชาติ	ภายในประเทศ	เปลี่ยนแปลง (%)
สุวรรณภูมิ (BKK)	9,842,502	13.35%
ดอนเมือง (DMK)	23,323,457	10.36%
เชียงใหม่ (CNX)	7,351,231	13.83%
หาดใหญ่ (HDY)	3,753,139	10.19%
ภูเก็ต (HKT)	6,997,879	18.52%
เชียงใหม่ (CEI)	2,029,215	18.06%
รวม	53,297,423	12.67%

แหล่งที่มา: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2560.

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการบินจึงมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน โดยอย่างยิ่งอุตสาหกรรมการบินจะทำการอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่นักท่องเที่ยวมากขึ้นเท่าใดก็จะเป็นการเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้การท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นตามมา การเดินทางที่มีการเชื่อมโยงทางอากาศระหว่างจุดหมายปลายทางต่างๆ ของโลกเข้าสู่ประเทศไทยโดยตรงได้หลายจุดมากขึ้นเท่าใด ก็จะเป็นการสร้างการขยายตัวทางการตลาดและสร้างความเจริญเติบโตให้กับธุรกิจท่องเที่ยวมากขึ้นตามมา อีกทั้งยังสร้างการกระตุ้นให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวภายในประเทศไทยมากขึ้น ก็จะเป็นการสร้างเศรษฐกิจและรายได้ให้กับทั้งสองภาคอุตสาหกรรม คือ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการบิน การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านการบิน จึงมีความสำคัญมากในการเข้ามาช่วยกระตุ้นให้มีการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ท่าอากาศยานจึงถือเป็นส่วนสำคัญต่อระบบการให้บริการของอุตสาหกรรมการบินเนื่องจากท่าอากาศยานเป็นจุดเชื่อมโยงทางอากาศระหว่างจุดหมายปลายทางต่างๆ ของโลกและของแต่ละสายการบินที่บินเข้าสู่ประเทศไทย สำหรับประเทศไทยได้มีการสร้างเพื่อใช้ท่าอากาศยานและมีการพัฒนาด้านการบินมาตั้งแต่ พ.ศ. 2457 เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจสายการบินต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขยายตัวและการเปิดเส้นทางบินของสายการบินต้นทุนต่ำ ที่ได้รับความสนใจในการเดินทางของผู้โดยสารและการขนส่งเพิ่มมากขึ้นอย่างมาก (กรมการบินพาณิชย์, 2542)

ท่าอากาศยานหรือสนามบินในประเทศไทยมีการแบ่งการดูแลออกเป็นสององค์กรหลัก คือ กรมท่าอากาศยาน และ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ต่อมากรมการบินพาณิชย์ได้มี

การพัฒนาก่อสร้างและปรับปรุงท่าอากาศยานที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับการบินขนส่งพาณิชย์ของสายการบินที่มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นจากนโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรีในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 (สถาบันการบินพลเรือน, 2555) ผลจากการเปิดน่านฟ้าเสรีทำให้การบินทั้งภายในประเทศและต่างประเทศมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยประสบความสำเร็จในด้านการขนส่งและการบินพาณิชย์จากนโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรีเป็นต้นมา (กรมการบินพาณิชย์, 2542) จากนโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรีในการให้บริการเส้นทางภายในประเทศของกระทรวงคมนาคมตั้งแต่ พ.ศ.2544 ทำให้มีสายการบินเอกชนเข้ามาดำเนินการให้บริการในเส้นทางภายในประเทศในเส้นทางใดก็ได้ ทั้งแบบประจำ (Schedule Airline) และแบบไม่ประจำ (Non-Schedule Airline) โดยการเปิดเสรีทางการบินทำให้การแข่งขันของธุรกิจสายการบินภายในประเทศมีความรุนแรงมากขึ้นตั้งแต่ปลายปี พ.ศ.2546 เป็นต้นมา ทำให้เกิดสายการบินต้นทุนต่ำเกิดขึ้น ในการแข่งขันเรื่องของราคาและการบริการที่มีความแตกต่างอย่างชัดเจน (ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ, 2555)

ตารางที่ 1.2 สถิติจำนวนผู้โดยสาร 5 ลำดับสูงสุดการใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต

สายการบิน	จำนวน	เพิ่มขึ้น	ส่วนแบ่ง
1 Thai Air Asia	2,145,940	15.37%	30.67%
2 Thai Airways International	1,691,086	4.13%	24.17%
3 Bangkok Airways	1,081,314	12.05%	15.45%
4 Nok Air	826,481	31.69%	11.81%
5 Thai Smile Airways	582,393	16.67%	8.32%

แหล่งที่มา: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2560.

จากตารางที่ 1.2 สถิติจำนวนผู้โดยสาร 5 ลำดับสูงสุดการใช้บริการสนามบินนานาชาติภูเก็ต ทำให้เห็นว่าจำนวนการใช้บริการของผู้โดยสารที่ใช้บริการที่สนามบินนานาชาติภูเก็ตเพิ่มสูงขึ้น และเป็นที่น่าสนใจ คือ จำนวนของผู้ใช้บริการสูงสุดคือ สายการบิน ไทยแอร์เอเชีย ซึ่งเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ เข้ามาเป็นตัวเลือกในอันดับต้นของสายการบินที่ให้บริการและจำนวนผู้โดยสารสูงสุด จำเป็นสิ่งที่น่ายินดีและสายการบินต้องเตรียมความพร้อมในการปรับตัวในเรื่องการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการและสร้างคุณภาพในการให้บริการ

การเดินทางที่ได้รับความนิยม สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูงสุดที่ได้รับความนิยมมากกว่าพาหนะอื่นๆ คือ การเดินทางด้วยเครื่องบิน เป็นการเดินทางระยะไกลข้ามหลายจังหวัดหรือข้ามประเทศ อุตสาหกรรมการบินจึงเป็นอุตสาหกรรมที่ได้รับความนิยมและมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เพราะว่าเป็นการขนส่งที่มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสูง คือมีความสามารถทำได้อย่างรวดเร็วทั้งการขนส่งสินค้าและการบริการขนส่งผู้โดยสารให้ไปถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างรวดเร็วในระยะเวลาอันสั้น ในปัจจุบันมีสายการบินเปิดให้บริการเพิ่มมากขึ้น ราคาค่าโดยสารเครื่องบินมีหลากหลายระดับราคาและการบริการ รวมไปถึงราคาค่าโดยสารประเภทราคาประหยัดของสายการบินต้นทุนต่ำ เป็นผลให้นักท่องเที่ยว นักเดินทางตัดสินใจเลือกการเดินทางด้วยเครื่องบินบ่อยขึ้นและเพิ่มจำนวนมากขึ้น จากการเปิดนำฟ้าเสรีทางการบิน การขยายตัวและความเติบโตทางเศรษฐกิจของอาเซียน (AEC) ในปี พ.ศ. 2558 เป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญในการเดินทางด้วยเครื่องบินเพิ่มขึ้นตามมาด้วย ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินมีการสร้างรายได้ประมาณร้อยละ 10 ของรายได้ประชาชาติ มีผู้บริโภคในโลกมากกว่า 200 ล้านคน และใช้แรงงานด้านการบินมากถึง 1 ใน 9 ของแรงงานโลก (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2554)

ปัจจุบันธุรกิจสายการบินมีความเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการสร้างการแข่งขันทางการบริการของแต่ละสายการบินสูงมาก มีการขยายเส้นทางและเพิ่มจำนวนเที่ยวบินมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost/price Airline) ที่ได้เข้ามามีบทบาทและได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในอุตสาหกรรมการบิน ธุรกิจสายการบินยังเป็นธุรกิจภาคการขนส่งที่ได้รับความนิยมสูงมากขึ้นจากการเดินทางของผู้โดยสาร เนื่องด้วยสายการบินเป็นธุรกิจภาคการขนส่งที่ได้รับความนิยมสูงจากผู้โดยสาร เพราะเป็นการขนส่งที่ได้รับความนิยม สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและมีความปลอดภัยสูงกว่าการขนส่งอื่นๆ นอกจากนี้การขนส่งทางอากาศยังมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้สายการบินเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเดินทางและผู้โดยสารเลือกใช้บริการเพิ่มสูงตามมา แต่การบริการของสายการบินต้นทุนต่ำจะไม่เน้นถึงเรื่องการให้บริการมากนักเนื่องจากการลดต้นทุนและเรื่องของราคาที่ถูกลง แต่ด้านความคาดหวังของผู้โดยสารในด้านการบริการยังคงมีความต้องการที่สูงเหมือนเดิมและเกิดการเปรียบเทียบด้านการบริการจากสายการบินอื่นที่เน้นการบริการ ทำให้ผู้โดยสารไม่ได้มีแรงจูงใจในการกลับมาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำซ้ำอีกต่อไป และเกิดการร้องเรียนถึงเรื่องการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเกิดขึ้นให้เห็นอยู่บ่อยครั้ง (สถาบันการบินพลเรือน, 2555)

ธุรกิจสายการบินกล่าวได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญที่ต้องให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพและได้รับการเอาใจใส่ด้านการบริการแก่ผู้โดยสารเป็นพิเศษ พนักงานต้องผ่านการฝึกฝนและเรียนรู้งานจนได้มาตรฐาน การจัดการกับทรัพยากรบุคคลหรือพนักงานที่ให้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อธุรกิจบริการสายการบิน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จด้านการบริการ คุณภาพการบริการที่สร้างความ

ประทับใจ สร้างความจงรักภักดี และสร้างความเชื่อมั่นจากผู้โดยสารต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน อย่างไรก็ตามการจัดการกับทรัพยากรบุคคลหรือพนักงานยังคงถือว่าเป็นเรื่องยาก เนื่องจากบุคลากรมีความคิดและอารมณ์เป็นของตนเองที่ไม่สามารถควบคุมหรือปรุงแต่งได้ง่าย กล่าวได้ว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดและเปรียบเสมือนหัวใจเป็นหัวใจของธุรกิจบริการ แต่ในบทบาทของธุรกิจจะเน้นการให้ความสำคัญกับการลงทุนในส่วนของวัตถุมมากกว่าทรัพยากรมนุษย์ จึงทำให้ธุรกิจบริการในประเทศไทยไม่มีคุณภาพ อีกทั้งการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ Intangible ทำให้คุณค่าและผลของการบริการจึงขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้โดยสาร ซึ่งผู้โดยสารแต่ละรายจะมีความพึงพอใจและความต้องการที่แตกต่างกัน การจะสร้างความจงรักภักดี ความเชื่อมั่นหรือกำหนดทิศทางบริการ เพื่อให้ผู้โดยสารทุกท่านพึงพอใจนั้นจึงเป็นเรื่องที่สามารถคาดเดาได้ยากมาก ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะส่งผลต่อสายการบินโดยตรงว่าลูกค้านั้นจะกลับมาใช้บริการจากสายการบินอีกหรือไม่ (ชาญโชติ ชมพูนุท, 2548)

การเลือกใช้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการบินต้นทุนต่ำพบว่าราคาบัตรโดยสารหรือค่าบริการไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญอีกต่อไป เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของผู้โดยสารไม่ว่าผู้โดยสารจะเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาในราคาที่แพงหรือราคาที่ถูกลง แต่คุณภาพการบริการของผู้โดยสารยังคงมีความต้องการการให้บริการโดยจะเน้นในเรื่องของคุณภาพความสามารถในการให้บริการของพนักงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จนเกิดการสร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อสายการบินต้นทุนต่ำ (Kim and Lee, 2011) โดยพบว่าอิทธิพลที่สำคัญจากพฤติกรรมของผู้โดยสารจะให้ความสำคัญของการใช้บริการในสายการบินต้นทุนต่ำ คือ เรื่องของคุณภาพการบริการ ความใส่ใจ ความเชื่อมั่น และเกิดความจงรักภักดีต่อสายการบิน จนเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำและมีการสื่อสารกันปากต่อปากแก่ผู้อื่นให้รับทราบ กล่าวได้ว่าการสื่อสารปากต่อปากต่อผู้อื่นเป็นหัวใจที่สำคัญในปัจจุบันของสายการบินต้นทุนต่ำ (Yand and Hsieh, 2012)

รูปแบบการทำงานและการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำในปัจจุบันจะเน้นเรื่องของการบริการด้วยตนเองและการใช้เทคโนโลยีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร แต่ปัจจัยสำคัญในการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำมีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรบุคคล หรือพนักงาน และพนักงานที่ต้องให้บริการแก่ผู้โดยสารส่วนหน้าที่สำคัญ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Ground Staff) เป็นพนักงานหลักที่คอยให้บริการเปรียบเสมือนตัวแทนของสายการบิน เป็นผู้ที่คอยอำนวยความสะดวกมีความใกล้ชิดกับผู้โดยสาร และมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารโดยตรง ซึ่งความพึงพอใจจะส่งผลต่อการสร้างความจงรักภักดีต่อสายการบินและทำให้เกิดการพิจารณาการกลับมาใช้บริการสายการบินอีกในอนาคต นอกจากนี้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเปรียบเสมือนนักการตลาดที่สามารถส่งผ่านความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่น ทำให้ตรงสินค้าเป็นที่ปรากฏเด่นชัดและยังคงเป็นภาพลักษณ์ที่น่าจดจำของสายการบินต้นทุนต่ำอีกด้วย (ศิริพร วิษณุหิมาชัย, 2551)

ทั้งนี้หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยการพัฒนาการในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความสามารถด้านการพัฒนาความรู้ (Knowledge) ความสามารถด้านการพัฒนาทักษะ (Skill) ความสามารถด้านการพัฒนาเจตคติ (Attitudes) ความสามารถด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality) และความสามารถด้านการบริการ (Competence) เพื่อให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีขีดความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับความต้องการและเกิดความจงรักภักดีของผู้โดยสารต่อสายการบินต้นทุนต่ำมากที่สุด (ณรงค์วิทย์ แสันทอง, 2547; สุรชัย พรหมพันธุ์, 2554)

จากเหตุผลข้างต้น จึงสรุปได้ว่าปัจจุบันอุตสาหกรรมสายการบินต้นทุนต่ำได้เปิดเสรีทางการบินมากขึ้นมีการให้บริการหลากหลายสายการบินเพิ่มมากขึ้น และแต่ละสายการบินจะให้ความสำคัญในด้านการตลาดการแข่งขันในเรื่องของราคาที่ประหยัด และการนำเทคโนโลยีที่ใหม่และทันสมัยเข้ามาให้บริการ เช่น ระบบการบริการแบบออนไลน์มากกว่า โดยไม่คำนึงถึงการให้บริการจากบุคคลหรือส่วนพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่มีความสำคัญส่วนหน้าในการให้บริการโดยตรงกับผู้โดยสารที่มาใช้บริการโดยตรง และสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการ สมรรถนะการบริการหรือส่งมอบคุณค่าการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินแก่ผู้โดยสาร ที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถในการแข่งขันและสามารถเพิ่มผลประกอบการของสายการบินต้นทุนต่ำได้อีกช่องทางหนึ่ง เนื่องจากผู้โดยสารมีความความหวังในเรื่องราคาที่ถูกลงแล้ว แต่ความคาดหวังด้านการบริการยังคงสูงเหมือนเดิม การสร้างความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ และความสามารถการบริการอย่างมืออาชีพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก จึงทำให้เป็นช่องว่างของการศึกษาในครั้งนี้ งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัยในประเด็นข้างต้น และวิเคราะห์ถึงแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งผลการวิจัยข้างต้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลของสายการบินต้นทุนต่ำในการนำไปใช้ประกอบการวางแผนเพื่อยกระดับความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในการสร้างคุณค่าการบริการ คุณภาพการบริการ ความเชื่อมั่น และเกิดความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการอย่างมืออาชีพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ประเมินสมรรถนะขีดความสามารถการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ และเสนอแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดยประกอบด้วยวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

1.2.2 เพื่อประเมินสมรรถนะขีดความสามารถการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

1.2.3 แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ

1.3 คำถามงานวิจัย

1.3.1 การสร้างความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำในด้านใดบ้าง

1.3.2 การเพิ่มสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในสายการบินต้นทุนต่ำมีลักษณะอย่างไร

1.3.3 แนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำเป็นอย่างไร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ทั้งในเชิงนโยบายและในเชิงบริหารจัดการ เพื่อเป็นประโยชน์ในภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสายการบินต้นทุนต่ำได้ปรับนำไปใช้ได้ ดังนี้

1.4.1 ฝ่ายผู้บริหารสายการบินต้นทุนต่ำสามารถนำผลการศึกษามาบริหารการจัดการบุคลากรให้เป็นทรัพยากรด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

1.4.2 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถใช้ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่มีผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ ไปใช้ในการประกอบการคัดเลือกพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

1.4.3 ฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำสามารถนำผลการศึกษาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินไปใช้ในการเสริมสร้างทักษะขีดความสามารถสมรรถนะในการให้บริการของพนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.4.4 ฝ่ายฝึกอบรมของสายการบินต้นทุนต่ำสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงศักยภาพและขีดความสามารถด้านสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

1.4.5 สถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมการบินสามารถนำผลการศึกษาก่อสร้างเชื่อมั่นในการใช้บริการของผู้โดยสารที่มีผลต่อความสามารถในการให้บริการส่วนพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำ ไปใช้ในการออกแบบหลักสูตรหรือประกอบการเรียนการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการบิน

1.4.6 กรมการบินพลเรือนสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาจัดการควบคุมดูแลรูปแบบการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ

1.4.7 สำหรับนักวิจัยผลการศึกษานี้สามารถนำไปเป็นฐานข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยมุ่งเน้นการศึกษาตามมุมมองด้านอุปสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินต่อการสร้างความเชื่อมั่นในการบริการและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารจากการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาตามประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำและปัจจัยการสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการของผู้โดยสารที่มีผลต่อความสามารถในการให้บริการส่วนพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำ แบ่งขอบเขตด้านเนื้อหาออกเป็น 2 องค์ประกอบหลักดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการส่วนพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำโดยมีองค์ประกอบหลักคือ ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการทำงานในแต่ละบุคคลเพื่อให้เกิดความสำเร็จได้ดั่งนั้น จะมีองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้

1) ความรู้ (Knowledge) คือ ข้อมูลหรือสิ่งที่องค์กรต้องการให้พนักงานต้อง รู้ เช่น ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ

2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการมีความต้องการให้พนักงานทำ เช่น ทักษะด้านการบริการ ที่พนักงานต้องอาศัยการปฏิบัติและฝึกฝนเป็นประจำจนทำให้เกิดความชำนาญ

3) พฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่ต้องการมีความต้องการให้ เป็น เช่น ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ ความมุ่งมั่นตั้งใจในความสำเร็จ และความรักในองค์กร จะจำแนกตามมาตรฐานการปฏิบัติงานระดับพื้นฐาน ประกอบด้วย 10 ตัวแปรย่อยดังนี้ (สุรชัย พรหมพันธุ์, 2554: 188-218)

1.1 ความรู้เกี่ยวกับการบริการด้านคุณลักษณะ ต้นทุนกำไรเบื้องต้น และการให้บริการสายการบิน

1.2 ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลลูกค้า วัตถุประสงค์ความต้องการ และกระบวนการตัดสินใจ

1.3 ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันทางการตลาดและสถานการณ์ทางการแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำ

1.4 ทักษะการคิดเป็นขั้นตอนอย่างมีระบบ การทำความเข้าใจ การประยุกต์ การวิเคราะห์ และการพิจารณา

1.5 ทักษะการสื่อสาร การนำเสนอที่ชัดเจน กระชับ และมีตรรกะ

1.6 ทักษะการทำงาน การประสานงาน การวางแผนการทำงานเป็นหมู่คณะ

1.7 สัมฤทธิ์ผลทางด้านภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆในระดับสูง

1.8 ความมีจิตบริการ เชวนั้นปัญหาในการให้บริการ

1.9 ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง

1.10 ความมีเกียรติในตนเอง

2. แนวทางการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการวัดคุณภาพการบริการ การสร้างความเชื่อมั่นและการพัฒนาคุณภาพการบริการจากขีดความสามารถจากสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำ จาก 5 มิติหลักได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) และการสัมผัสได้ (Tangibles) (Fitzsimmons and James A., 2011)

- 2.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- 2.2 การตอบสนอง (Responsiveness)
- 2.3 ความมั่นใจ (Assurance)
- 2.4 การเอาใจใส่ (Empathy)
- 2.5 และการสัมผัสได้ (Tangibles)

เป็นการศึกษาตามมุมมองด้านอุปสงค์ เพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกขีดความสามารถหลักของบุคลากรพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ จากมุมมองด้านอุปทานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยชี้วัดจากความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ มีการบอกต่อและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ชี้ให้เห็นว่าขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องทั้งมุมมองด้านอุปสงค์และมุมมองด้านอุปทาน

1.5.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่เดินทางออกจากสนามบินนานาชาติจังหวัดภูเก็ต

1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้จะใช้เวลาที่ทำการวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2561

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ได้มีนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อใช้ในการศึกษา ดังนี้

สมรรถนะ (Competency) ตามแนวความคิดของ (สุรชัย พรหมพันธุ์, 2554) หมายถึง ปัจจัยบุคคลที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งปัจจัยบุคคลนี้สามารถผลักดันให้เกิดผลต่อการสร้างคุณค่าต่อการปฏิบัติงานที่ติดตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่บุคคลนั้นๆ ต้องรับผิดชอบจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่จะส่งผลต่อความเป็นเลิศด้านของผลลัพธ์ที่ดี (Superior Performance)

ความน่าเชื่อถือ (Confidence) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้โดยสารได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ประสิทธิภาพของการบริการที่น่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่ผู้โดยสาร

คาดหวังว่าจะได้รับ กล่าวคือ การบริการจะต้องทำให้สำเร็จอย่างตรงเวลา มีลักษณะในการให้บริการที่เหมือนกันทุกครั้ง และปราศจากความผิดพลาดทั้งหมดทุกครั้งที่ใช้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดยการเอื้ออำนวยความสะดวกสบาย ช่วยเหลือ ดูแลผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของสายการบินต้นทุนต่ำ สนามบินนานาชาติภูเก็ต

สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) หมายถึง องค์กรสายการบินต้นทุนต่ำที่มีการบริหารจัดการด้านต้นทุน หรือราคาค่าโดยสารที่มีราคาถูก เมื่อผู้โดยสารมีความต้องการการบริการอื่นๆเพิ่มเติมต้องซื้อบริการจากสายการบินเพิ่ม แต่ยังมีบริการให้บริการจากพนักงานเหมือนสายการบินที่บริการเต็มรูปแบบ (Full Service Airline)

ผู้โดยสาร (Passenger) หมายถึง ผู้รับบริการคนไทยของสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้บริการ ณ สนามบินนานาชาติภูเก็ต

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Ground Staff) หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร (Check-in Counter) บริเวณห้องพักผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ (Boarding Gate) ณ สนามบินนานาชาติภูเก็ต

คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณสมบัติคุณลักษณะที่เกิดขึ้นจากการได้รับของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะมีความโดดเด่นได้โดยตรงหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการได้คาดหวังไว้ โดยไม่พบข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดเกิดขึ้นเลย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยผู้รับบริการจะพิจารณาจาก 5 มิติหลัก ดังนี้ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) และการสัมผัสได้ (Tangibles) (Fitzsimmons and James A., 2011)

การตอบสนอง หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการและมีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน

การเอาใจใส่ หมายถึง ความใส่ใจและการดูแลต่อผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล ในการนี้รวมถึงในด้านของการใช้วิธีการเข้าหาผู้ให้บริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้องและความพยายามที่จะเข้าใจต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ความมั่นใจ หมายถึง ความรู้และมารยาทที่สุภาพอ่อนโยนของพนักงานที่สามารถสื่อถึงความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจจากผู้ให้บริการได้ ซึ่งเป็นคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการโดยในมิตินี้สามารถกล่าวรวมไปถึง ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ความสุภาพและความเคารพต่อผู้ให้บริการ การสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกิริยาท่าทางทั่วไปที่มาจากใจของผู้ให้บริการ

การสัมผัสได้ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลากร พนักงาน ช่องทางในการสื่อสาร รวมไปถึงความสะอาด และเสียงรบกวนจากผู้ให้บริการท่านอื่น



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษา ค้นคว้า และทบทวนเอกสารผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางและได้นำเสนอตามหัวข้อในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบิน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขีดความสามารถหรือสมรรถนะและทัศนคติ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและคุณภาพการบริการ
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบิน

อุตสาหกรรมการบิน (Airline Industry) ถือเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งของภาคการขนส่งและการเดินทางทางอากาศที่มีความสำคัญต่อระบบการพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งทำให้การขนส่งสินค้าและการเดินทางเพื่อธุรกิจ การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อกิจส่วนตัวเกิดเป็นการสร้างความสะดวกและประหยัดเวลามากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นภาคการขนส่งที่ได้รับความเชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัยจากการบริการของแต่ละสายการบินอีกด้วย

ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านความสะดวกสบายของผู้โดยสารชาวเอเชียที่ใช้บริการในชั้นประหยัด ภายใต้หัวข้อ The Future of Comfort: Asia กล่าวว่าจำนวนตัวเลขของผู้โดยสารที่เดินทางด้วยอากาศยานภายในปี พ.ศ.2557 พบว่า ผู้โดยสารชาวเอเชียจะมีการเดินทางทั่วโลกมากถึงร้อยละ 45 ซึ่งจะทำให้กลุ่มผู้โดยสารกลุ่มนี้มีบทบาทที่สำคัญที่จะกำหนดทิศทางการบินต้นทุนต่ำหรือการเดินทางในชั้นประหยัดของสายการบินต่างๆในอนาคต (Airbus, 2014)

จากรายงานการวิจัยของ Airbus ชำงตัน เผยว่าผู้โดยสารชาวเอเชียที่เกิดขึ้นใหม่สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม เนื่องจากการแบ่งปันประสบการณ์ของสังคมออนไลน์ ความเติบโตอย่างกว้างขวางของสังคมออนไลน์ทั่วโลกเพิ่มมากขึ้น ผู้โดยสารมีความรู้ด้านการบิน การเดินทางเพิ่มมากขึ้นและทำให้มีความต้องการการเดินทางและเพิ่มความสะดวกสบายในการเดินทางมากขึ้น

1) กลุ่มผู้โดยสารที่มีรายได้สูงต้องเดินทางเป็นประจำ เป็นกลุ่มผู้โดยสารที่เดินทางด้วยสายการบินต่างๆ ที่มีประสบการณ์มาก มีอาชีพอยู่ในระดับกลาง ให้ความสำคัญความเป็นส่วนตัว ความสะดวกสบายเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งความกว้างของที่นั่งโดยสารจะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้ในแง่ของความสะดวกสบาย การคาดหวังในเรื่องของการอำนวยความสะดวกของการให้บริการ จะมีความแตกต่างเพียงเล็กน้อยขึ้นอยู่กับตัวบุคคลที่จะยึดติดกับปัจจัยความสำคัญในแต่ละด้าน

2) กลุ่มผู้โดยสารรุ่นใหม่ เป็นกลุ่มที่เพิ่งเริ่มต้นในการทำงาน มีอายุระหว่าง 18 ถึง 34 ปี จะมีความรู้เรื่องการเดินทางรอบตัวมาก จะเป็นกลุ่มที่มีความสนุกในการเดินทางโดยจะเน้นเรื่องของความสะดวก ความรวดเร็ว ความทันสมัย ราคา แต่ยังคงต้องการบริการที่ดีจากการให้บริการของสายการบินต่างๆ โดยเฉพาะสายการบินชั้นประหยัด

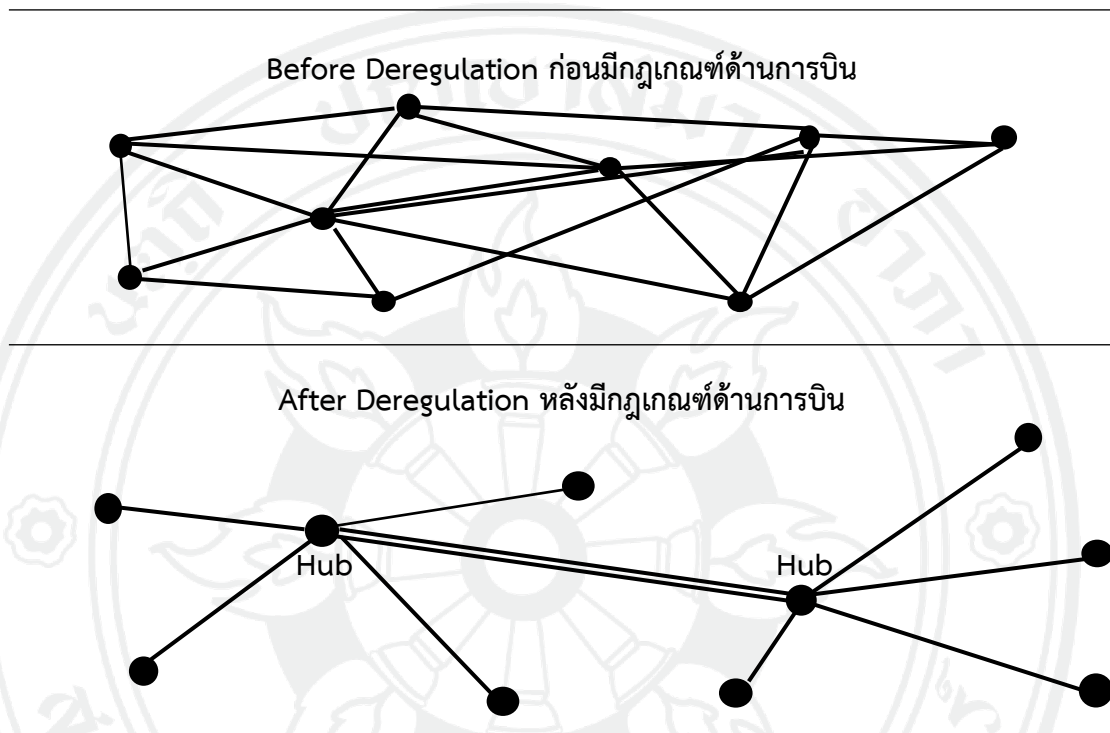
ฐานการบินของสายการบิน (Airline Hubs) หมายถึง ฐานปฏิบัติการบินของสายการบินที่ให้บริการอยู่ในสนามบินต่างๆ ที่สามารถแบ่งแยกด้วยการพิจารณาจากจำนวนเที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางในแต่ละปี (FAA Airport Categories) หรือกล่าวได้คือ สนามบินที่สายการบินนั้นๆ ใช้เพื่อการขนส่ง เคลื่อนย้าย โยกย้าย ให้บริการผู้โดยสารจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดหมายปลายทาง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ Hub and Spoke Model โดยที่หลายสายการบินอาจมีฐานการบินที่สนามบินเดียวกัน โดยส่วนมากจะตั้งอยู่ในเมืองที่มีสายการบินมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หรือ (ICAO) The International Civil Aviation Organization (ICAO, 2004) ได้จำกัดความหมายของคำว่า Hub หรือ A hub Airport ไว้ว่า ทำอากาศยานที่มีจำนวนและปริมาณเที่ยวบินขาเข้าและขาออกเป็นจำนวนมาก และมีสัดส่วนการให้บริการของเที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารเป็นเปอร์เซ็นต์ที่สูง ส่วน Federation Aviation Administration (FAA) ได้กล่าวนิยามของคำว่า Hub ไว้ว่า Airline Terminal และทำอากาศยานที่ให้บริการเพื่อเปลี่ยนถ่ายผู้โดยสาร เพื่อเชื่อมต่อเที่ยวบินไปยังจุดหมายต่างๆ Connecting Flight ทั้งนี้การเชื่อมต่อไปยังจุดหมายต่างๆ ต้องมีจำนวนเที่ยวบินมาก

Cornell University (2011) ได้อธิบายเกี่ยวกับเครือข่ายการขนส่งทางอากาศไว้ว่า สายการบินจะมีการวางแผนทางการบินออกเป็น 2 รูปแบบ คือ ระบบการให้บริการทางบินจากจุดหมายหนึ่งไปยังอีกจุดหมายหนึ่ง (Point to Point Service) และแบบการบินเพื่อผ่านเมืองศูนย์กลางของสายการบิน (Hub and Spoke) โดยที่ระบบการขนส่งมวลชนทางอากาศต้องผ่านเมืองศูนย์กลางทางการบินนั้นได้รับความนิยมสูงในช่วงยุค 1970s ที่กฎเกณฑ์ด้านการบินมีการบินผ่านเมืองมากขึ้น

เพื่อเป็นการลดต้นทุนให้กับสายการบิน และเพื่อสายการบินสามารถเพิ่มความถี่ของการให้บริการจำนวนเที่ยวบินได้อีกด้วย

เส้นทางด้านการบิน (Hub and Spoke Model)



ภาพที่ 2.1 Transiting From P2P To H&S

แหล่งที่มา: Cornell University, 2011.

จากภาพที่ 2.1 ระบบการขนส่งมวลชนทางอากาศผ่านเมืองศูนย์กลาง (Hub and Spoke Model) ทำให้สายการบินมีเส้นทางการบินที่จำเป็นน้อยลงเพื่อใช้ในการตอบสนองระบบเครือข่ายด้านการบิน เพื่อเชื่อมโยงมากขึ้น เมื่อจำนวนเส้นทางบินระยะยาวน้อยลง แต่ปริมาณเครื่องบินยังเท่าเดิม สายการบินจะสามารถเพิ่มความถี่ของเที่ยวบินแต่ละเที่ยวได้มากขึ้น และเป็นการใช้เครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และการมีการรวมจุดศูนย์กลางการปฏิบัติการที่เป็นฐานการบิน Hub ย่อมจะส่งผลดีต่อการนำไปสู่ต้นทุนที่จะได้เปรียบจากการขยายธุรกิจของสายการบิน (Economics of Scale)

จากความหมายของฐานการบินที่กล่าวมาข้างต้นอุตสาหกรรมการบินหรือสายการบินนั้นจะใช้สนามบินที่เป็นประตูจุดหมายปลายทางตามเส้นทางต่างๆ เพื่อเป็นเมืองศูนย์กลางทางการบิน (Airline Hub City) โดยสายการบินต่างๆ จะใช้สนามบินที่มีความหนาแน่นของผู้โดยสารสูง และมีขนาดใหญ่หรือเมืองสำคัญทางเศรษฐกิจและธุรกิจเป็นฐานการบินของสายการบิน อาทิเช่น สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง สนามบินนานาชาติเชียงใหม่ และสนามบินนานาชาติภูเก็ต เป็นต้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ

สายการบินต้นทุนต่ำ ถือได้ว่าเป็นความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนาในอุตสาหกรรมการบินที่เกิดขึ้นในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งมีความเติบโตอย่างมากหลังจากธุรกิจนี้ได้รับความนิยมอยู่ในทวีปยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย มาอย่างช้านาน การดำเนินธุรกิจสายการบินนี้จะแยกย่อยได้เป็น 2 แบบด้วยกัน คือ สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) กับ สายการบินราคาประหยัด (Low Price Airline) ในส่วนการจัดการของสายการบินทั้งสองประเภทนี้จะมีความแตกต่างกันที่การให้บริการและราคา โดยสายการบินต้นทุนต่ำจะเป็นการตัดการบริการฟริทุกอย่างออกไปทั้งหมดเพื่อลดต้นทุนให้ได้ต่ำที่สุดไม่ว่าจะเป็นอาหาร เครื่องดื่ม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆออกไป ซึ่งจะมีสายการบินต้นทุนต่ำที่เปิดให้บริการในประเทศไทย ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยเวียดเจ็ตแอร์ สายการบินไทยไลน์อ้อนแอร์ เป็นต้น ในขณะที่การบริการของสายการบินราคาประหยัด ยังคงการบริการด้านอาหาร ของว่างและเครื่องดื่มเหมือนสายการบินทั่วไป เช่น สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยสมายล์ จะสามารถเปลี่ยนวันเวลาเดินทางได้แต่จะนำระบบการขายที่มีความหลากหลายราคาตั้งแต่นั้นต่ำไปจนถึงราคาที่สูงแบบเดียวกับสายการบินต้นทุนต่ำได้นำมาใช้ ซึ่งการบริหารจัดการของทั้งสองแบบนี้จะมีเป้าหมายที่เหมือนกัน คือ การแข่งขันในเรื่องของราคาที่ถูก ประหยัด และปลอดภัย (ณพศิริ แซ่เต็ง, 2555)

จุดเริ่มต้นของสายการบินต้นทุนต่ำในเอเชีย เริ่มต้นจากการเปิดบินของสายการบิน แอร์เอเชีย ในประเทศมาเลเซียเปิดทำการบินเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2545 ช่วงแรกทำการบินเชื่อมเฉพาะเส้นทางบินภายในประเทศมาเลเซียเท่านั้น จนกระทั่งในช่วงปี พ.ศ.2546 สายการบินแอร์เอเชียได้ต่อยอดความสำเร็จในธุรกิจใหม่ด้วยการขายหุ้นให้กับกลุ่มทุนต่างชาติ เพื่อระดมทุนนำไปซื้อเครื่องบินเพื่อขยายฝูงบินเพิ่มหลังจากสายการบินมีรายได้จากการดำเนินกิจการในช่วงนั้น อีกทั้งยังมองโอกาสในการเข้ามาจัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จากการเปิดน่านฟ้าเสรีทำให้สายการบินทำให้เกิดการจัดตั้งสายการบินไทยแอร์เอเชียเกิดขึ้นในช่วงปลายปี พ.ศ.2546 และมีกลุ่มนักธุรกิจสายการบินในประเทศไทย ก็ยอมไม่ได้ที่จะเห็นสายการบินต่างชาติเข้ามาใช้ประโยชน์สิทธิการบินใน

ประเทศไทย จึงแยกธุรกิจของสายการบินโอเรียนไทยมาให้บริการสายการบินราคาประหยัดที่ทำการบินเฉพาะภายในประเทศภายใต้แบรนด์ สายการบินวันทูโก ตัดหน้าสายการบินไทยแอร์เอเชียในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ.2546 ก่อนสายการบินไทยแอร์เอเชียที่ได้เปิดทำการบินเมื่อเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547 ส่วนของสายการบินไทยหลังจากใช้เวลาในการพิจารณามานาน และมองเห็นว่าธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำนี้จะมีการเข้ามามีการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น จึงได้ทำการจัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำในนามสายการบินนกแอร์ ขึ้นมาแข่งขันและเริ่มเปิดทำการบินเมื่อปลายเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2548 และหลังจากการเปิดน่านฟ้าเสรีทำให้มีสายการบินต้นทุนต่ำที่เข้ามาเปิดให้บริการในประเทศไทยเพิ่มหลายสายการบินอาทิเช่น สายการบินไทยเวียดเจ็ตแอร์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และสายการบินไทยสมายล์ (ณพศิริ แซ่เต็ง, 2555)

หลักการจัดการและการให้บริการในการดำเนินงานของสายการบินต้นทุนต่ำซึ่งมีหลักการสำคัญอยู่ 5 ประการดังนี้ (ณพศิริ แซ่เต็ง, 2555)

- 1) การประหยัดต้นทุนทุกบาททุกสตางค์เท่าที่จะทำได้ เพราะทุกต้นทุนที่เพิ่มขึ้นมีผลต่อการกำหนดราคาตั๋ว ยิ่งลดต้นทุนได้เท่าไรก็ยิ่งเสนอขายตั๋วผู้โดยสารได้ในราคาที่ถูกลง
- 2) สายการบินต้นทุนต่ำจะเน้นเรื่องราคาที่ถูก จะทำให้ผู้โดยสารจะคิดว่าตั๋วราคาที่ถูกจะไม่มีการให้บริการใดๆ เมื่อซื้อตั๋วมาในราคาที่ถูกผู้โดยสารย่อมไม่คาดหวังการบริการเหมือนสายการบินปกติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอาหารเครื่องดื่ม การเปลี่ยนแปลง การขอคืนเงิน หรือบริการอื่นๆ
- 3) สายการบินต้นทุนต่ำบางสายการบินจะทำการประหยัดต้นทุนด้านการจัดการการบินด้วยการให้บริการบินขึ้นลงตามสนามบินเมืองรอง ซึ่งจะลดค่าธรรมเนียมสนามบินให้ถูกลง
- 4) สายการบินต้นทุนต่ำจะให้บริการบินแบบจุดต่อจุด จะไม่มีบริการเชื่อมต่อเที่ยวบินเหมือนสายการบินแบบเดิม และจุดหมายที่ทำการบินไปต้องเป็นตลาดที่มีศักยภาพสูง อาจจะเป็นเมืองท่องเที่ยวหรือเมืองการลงทุนธุรกิจ
- 5) การนำหลักทฤษฎีแบบเหมาโหลในการลงทุน เช่น การใช้เครื่องบินที่ให้บริการชนิดเดียวกัน การให้บริการลูกค้าด้วยระบบมาตรฐานเดียวกัน การจัดการเส้นทางบินในการใช้เครื่องบินหนึ่งลำให้บริการมากที่สุด

การจัดการและรูปแบบการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ สามารถจำแนกรูปแบบการบริการออกเป็น 8 รูปแบบ ดังนี้ (ณพศิริ แซ่เต็ง, 2555)

- 1) ราคาบัตรโดยสารเครื่องบินของสายการบินประเภทนี้ต่ำกว่าบัตรโดยสารชั้นประหยัดของสายการบินใหญ่ๆ ประมาณ 40-50 %
- 2) ให้บริการแบบ Single Economy Class คือ มีบริการที่นั่งเฉพาะชั้นประหยัด (ชั้นธุรกิจจะให้บริการให้เส้นทางบินในระยะใกล้)

3) ให้บริการเส้นทางบินไม่ไกลนัก ส่วนใหญ่มักใช้เวลาบินไม่เกิน 3-4 ชั่วโมง หรือเส้นทางบินไกล 5-12 ชั่วโมง จะใช้เครื่องบินลำใหญ่ที่ประหยัดเชื้อเพลิง

4) ส่วนใหญ่จะไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน หากผู้โดยสารต้องการก็สามารถซื้อได้จากพนักงานในราคาพิเศษ ซึ่งวิธีนี้จะช่วยลดภาระงานและจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

5) เน้นบริการขึ้นและลงจอด ณ สนามบินระดับรอง ไม่ใช่สนามบินที่เป็นศูนย์กลางการบินหลักๆ ระหว่างประเทศ (Hub) ทำให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายสนามบินต่ำกว่า ไม่ว่าจะเป็ค่าธรรมเนียมขึ้น-ลง การจอดพักเครื่องบินและการใช้พื้นที่จอดเครื่องบิน หรือบินให้เยอะที่สุดเพื่อเพิ่มรายได้ให้สายการบินได้มากขึ้นจอดเครื่องบินให้น้อยที่สุด 45 นาที ถึง 1 ชั่วโมง เพื่อค่าธรรมเนียมในการจอดสนามบินในเส้นทางนั้นๆ มีราคาถูก

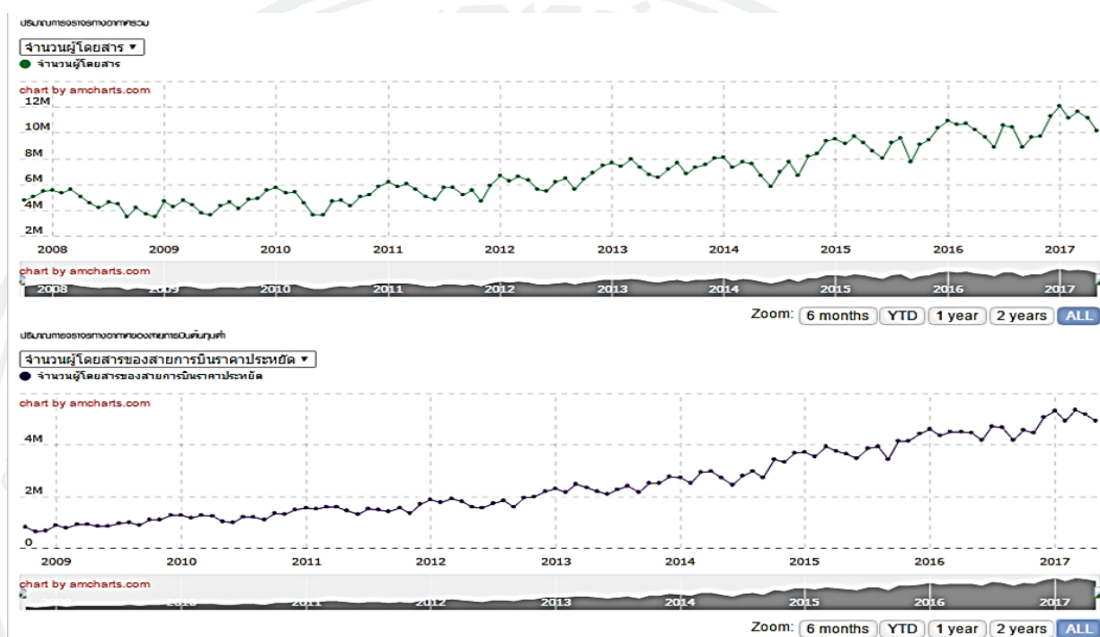
6) มักใช้เครื่องบินโดยสารเพียงรุ่นเดียวหรือแบบเดียวในการให้บริการเพื่อประหยัดค่าบำรุงรักษา และเครื่องบินเป็นรุ่นที่สามารถประหยัดต้นทุนเชื้อเพลิง (เช่น A320 B737) ตลอดจนค่าใช้จ่ายฝึกอบรมนักบิน เพราะการใช้เครื่องบินน้อยรุ่นทำให้ประหยัดค่าอะไหล่/อุปกรณ์ และง่ายต่อการดูแลรักษา นอกจากนี้ ยังอาจได้รับส่วนลดในการสั่งซื้อจากบริษัทผู้ผลิตเครื่องบินเมื่อเหมาะซื้อเครื่องบินแบบและรุ่นเดียวกันทั้งฝูงบิน

7) มีการพัฒนาระบบการจองและการขายบัตรโดยสารของสายการบินเองโดยไม่ผ่านตัวกลางหรือตัวแทนจำหน่าย เพื่อลดค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าคอมมิสชั่น เป็นต้น ส่วนใหญ่เป็นการขายบัตรโดยสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-ticketing) หรือทางโทรศัพท์ (Call Center) นอกจากนี้เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์และค่ากระดาษ สายการบินมีการออกบัตรโดยสารแบบ Ticketless คือ ไม่มีการออกบัตรโดยสารเป็นกระดาษให้ แต่จะบอกรหัสบัตรโดยสารให้ผู้โดยสารเมื่อ Check-in ผู้โดยสารเพียงแต่บอกรหัสและแสดงบัตรประจำตัวประชาชนให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเท่านั้น

8) ไม่มีการบริการภาคพื้นดิน เช่น ไม่มีห้องรับรองพิเศษ (VIP Lounge) ไม่มีบริการจัดส่งหรือถ่ายโอนสัมภาระบางเส้นทางบิน หรือจุดหมายปลายทาง (No Baggage Transferring Service) แต่อาจมีบริการตามความต้องการของผู้โดยสาร เช่น ห้องรับรอง รถรับส่งจากสนามบินไปยังเมืองปลายทาง โดยผู้โดยสารต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

จากการเปรียบเทียบพฤติกรรมและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการเลือกใช้สายการบิน ต้นทุนต่ำระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติจะมีพฤติกรรมและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะเกิดจากผู้โดยสารนั้นมีพฤติกรรมหรือความต้องการที่ต่างกักันนั่นเอง โดยเฉพาะผู้โดยสารชาวไทยจะเน้นการให้บริการเป็นสำคัญ แต่ต้องมีราคาที่ถูก ซึ่งในส่วนนี้สายการบินต้นทุนต่ำสามารถทำได้ เพราะปัจจัยด้านราคาที่ถูกอยู่แล้ว เพียงแต่สายการบินจะต้องเพิ่มคุณภาพการบริการที่ไม่ต้องเพิ่มต้นทุนสายการบิน โดยการ

เน้นคุณภาพการบริการจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่มีอยู่แล้ว ให้เพิ่มคุณค่าในการบริการที่เกินความคาดหวัง โดยไม่ต้องลงทุนเพิ่ม แต่จะสร้างความพึงพอใจและเป็นการเพิ่มฐานกลุ่มลูกค้าให้เกิดความประทับใจกลับมาใช้บริการอีกและตลอดไป ซึ่งข้อมูลส่วนนี้สามารถนำพัฒนาเสริมสร้างจุดแข็งให้กับสายการบินต้นทุนต่ำได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพการบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเกิดความความหวังของผู้โดยสารได้อีกด้วย



ภาพที่ 2.2 สถิติจำนวนผู้โดยสารและสถิติจำนวนผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ

แหล่งที่มา: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2560.

จากภาพที่ 2.2 จากสถิติจำนวนผู้โดยสารและสถิติจำนวนผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำตั้งแต่ปี 2009 -2017 ทำให้เห็นว่า จำนวนผู้โดยสารและการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำจากผู้โดยสารได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจเกิดจากปัจจัยในด้านราคา ปัจจัยของจำนวนสายการบินที่มีมากขึ้น หรือปัจจัยด้านเวลา และจำนวนเที่ยวบินที่มีให้เลือกมากขึ้น ก็อาจจะเป็นปัจจัยต้นที่ผู้โดยสารเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ แต่ปัจจัยด้านการบริการของการใช้บริการจากผู้โดยสาร จะยังมีความคาดหวังในด้านคุณภาพการบริการและจะเป็นปัจจัยที่จะทำให้เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มมากขึ้น จากความคาดหวังของผู้โดยสารจะมองว่าไม่ว่าสายการบินต้นทุนต่ำจะมีปัจจัยด้านราคาที่ถูกอยู่แล้ว สายการบินต้นทุนต่ำจะไม่เน้นการให้บริการ ไม่ได้สนใจในด้านการบริการเป็นไปไม่ได้ เพราะผู้โดยสารส่วนใหญ่จะยังคงมีความต้องการการดูแล การให้

ความช่วยเหลือ และคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้โดยสาร (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2560)

จากการเปิดให้บริการในกลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำ จะมีการกล่าวถึงผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินในมุมมองต่างๆ และผลกระทบในด้านดีและผลกระทบในด้านเสียจากการเกิดสายการบินต้นทุนต่ำ โดยสรุปได้ดังนี้

ผลกระทบด้านบวก

1) กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวมีการเดินทางโดยเครื่องบินมากขึ้น และขยายเส้นทางท่องเที่ยวได้กว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากมาเลเซีย ซึ่งมักเดินทางเข้าประเทศไทยจากด่านทางบกที่อำเภอหาดใหญ่เป็นหลัก ราคาบัตรโดยสารเครื่องบินที่ถูกลงอย่างมากจะเป็นตัวจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น เชียงใหม่และภูเก็ตมากขึ้น แทนที่จะท่องเที่ยวอยู่ในกรุงเทพฯ เพียงอย่างเดียว จึงเป็นการกระจายนักท่องเที่ยว และทำให้สะดวกสบายในการบินตรงมากขึ้น

2) ทำให้เกิดการขยายตัวของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ มากขึ้น โดยเฉพาะตลาดนักท่องเที่ยวระดับกลางและระดับล่าง ที่มีงบจำกัดในการเดินทางรวมทั้งทำให้มีการขยายตัวในกลุ่มนักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านและในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเป็นการส่งเสริมให้เมืองหลักในประเทศไทย เช่น เชียงใหม่และภูเก็ต รวมทั้งเมืองใหญ่อื่นๆ เป็นศูนย์กลางทางการบิน และเป็นประตูสู่ประเทศเพื่อนบ้านอื่นๆ

3) เพิ่มความถี่ในการเดินทางมากขึ้น โดยนักท่องเที่ยวมีโอกาสเดินทางได้บ่อยขึ้น จากเดิมอาจเดินทางเพียงปีละ 1 ครั้ง ราคาบัตรโดยสารเครื่องบินที่ถูกลงทำให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสเลือกเดินทางได้มากกว่า 1 ครั้ง ต่อปี โดยส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมาเลเซียและสิงคโปร์สามารถเดินทางมาประเทศไทยในช่วงสุดสัปดาห์ได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะการเดินทางเข้าภูเก็ตและเชียงใหม่ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้โดยรวมมากขึ้น แต่วันพักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวสั้นลง

4) ส่งผลดีต่อธุรกิจท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น ตัวแทนจำหน่ายบริการทางการท่องเที่ยว บริษัทจัดนำเที่ยว และโรงแรมสามารถเสนอขายรายการนำเที่ยวหรือแพ็คเกจได้หลายรูปแบบในราคาที่ประหยัดหรือถูกลง ซึ่งจะช่วยให้ส่งเสริมการขยายตัวของภาคธุรกิจ เพราะเมื่อนักท่องเที่ยวสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของการเดินทาง ก็จะมีเงินในการใช้จ่ายเป็นค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าของที่ระลึก และการใช้จ่ายใช้สอยอื่นๆ ได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับกระแสการเดินทางของกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับกลาง-ล่าง โดยในปีหน้า โรงแรม 1-3 ดาว มีแนวโน้มจะเติบโตมากขึ้น ทั้งด้านอัตราการเข้าพักเฉลี่ยและจำนวนโรงแรม ทั้งนี้โรงแรมในเครือ ACCOR มีนโยบายที่จะเปิดโรงแรมระดับกลาง - ระดับล่างในเมืองท่องเที่ยวหลักเพื่อรองรับ เช่น โคราชและขอนแก่น เป็นต้น

5) ทำให้เกิดการแข่งขันในภาคธุรกิจการบินและภาคการขนส่งอื่นๆ มากขึ้นไม่ว่าจะเป็นรถไฟหรือรถประจำทางทั้งในด้านราคา คุณภาพ และการบริการ ซึ่งธุรกิจต่างๆ ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และพัฒนาประสิทธิภาพให้ดีขึ้นอันจะส่งผลดีต่อผู้บริโภคในการมีทางเลือกมากยิ่งขึ้น

6) เกิดสงครามราคาขึ้นมาสายการบินต้นทุนต่ำสายต่างๆ จะแข่งกันลดราคากันเพื่อดึงลูกค้าให้มาใช้บริการ ผู้ที่ได้ประโยชน์คือผู้โดยสารที่ได้เดินทางโดยสารได้ในราคาที่ถูกลงมากขึ้น (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2560.)

ผลกระทบด้านลบ

1) ทางเลือกที่มากขึ้นทำให้นักท่องเที่ยวไทยเดินทางออกไปเที่ยวต่างประเทศมากขึ้นกว่าเดิม ส่วนนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เคยเดินทางมาประเทศไทยได้ง่าย เช่น มาเลเซีย ซึ่งนิยมเดินทางโดยรถยนต์ รถโดยสารสาธารณะ มายังประเทศไทยก็สามารถเดินทางไปประเทศอื่นๆ ได้ เช่น บรูไน หรือในเส้นทางอื่นๆ เนื่องจากราคาค่าบัตรโดยสารเครื่องบินถูกลง และมีความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งอาจทำให้มีการดึงนักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งไปจากประเทศไทยได้

จากแนวคิดและหลักการของสายการบินต้นทุนต่ำ จะเห็นได้ว่าสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับราคา และต้นทุนของสายการบิน และมีสายการบินต้นทุนต่ำเปิดให้บริการเพิ่มมากขึ้น มีการแข่งขันที่สูงมากในการทำการตลาดเรื่องของราคาถูก และทำให้ผู้โดยสารมีทางเลือกในการใช้บริการเพิ่มตามมาด้วย ทำให้ลืมความสำคัญของการให้บริการจากพนักงานของสายการบิน เพราะว่าเมื่อผู้โดยสารมีทางเลือกในด้านราคา ความคาดหวังที่ผู้โดยสารต้องการยังมีอยู่ ทำให้ประเด็นสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการจากในส่วนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการเพิ่มขีดความสามารถให้กับความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสารในการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ โดยสายการบินไม่จำเป็นต้องเพิ่มต้นทุนแต่ยังสามารถเพิ่มจำนวนผู้โดยสารให้กลับมาใช้บริการได้อีกด้วย (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2560.)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

ขั้นตอนการให้บริการของสายการบินสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การบริการภาคพื้นดิน และการบริการบนเครื่องบิน โดยการประเมินการทำงานของพนักงานควรจะแยกการประเมินออกจากกัน ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ คือ จะกล่าวถึงภาพรวมการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Front Line Ground Staff) มีหน้าที่หลักสำคัญที่จะเป็นผู้ส่งมอบการบริการ อำนวยความสะดวก สร้างความเชื่อมั่นในการบริการและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารภายในสนามบิน เป็นจุดสัมผัสแรกที่จะส่งมอบการบริการเมื่อผู้โดยสารเข้ามาติดต่อเพื่อตรวจบัตรโดยสารก่อนการเดินทาง ในขณะที่เดียวกันพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่ให้บริการบริเวณรอรับกระเป๋าและตรวจรับสัมภาระก็เป็นจุดสัมผัสสุดท้ายที่จะส่งมอบการบริการให้เกิดความประทับใจเมื่อผู้โดยสารเดินทางถึงจุดหมายปลายทางนั้นๆ โดยศึกษาข้อมูลตำแหน่งหน้าที่และลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในแผนกที่ให้บริการผู้โดยสาร ซึ่งจุดสัมผัสในการให้บริการแก่ผู้โดยสารและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้ (Thai Ground Service, 2012)

- 1) พนักงานบริการตรวจบัตรโดยสาร (Check-In Staff) ปฏิบัติหน้าที่บริเวณเคาน์เตอร์เช็คอินภายในห้องโถงผู้โดยสารขาออก
- 2) พนักงานตรวจรับบัตรที่นั่ง และต้อนรับผู้โดยสารขาเข้า (Boarding Gate Staff) ปฏิบัติหน้าที่บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน (Departure Gate)
- 3) พนักงานบริการกระเป๋าและสัมภาระ (Baggage Service Staff) ปฏิบัติหน้าที่บริเวณสายพานรับกระเป๋าภายในห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน (Ground Staff) คือ บุคคลที่ทำหน้าที่ต้อนรับและดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการของสายการบินจนกระทั่งผู้โดยสารเดินทางขึ้นเครื่องบินจะให้เป็นการดูแลรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อไป พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะดูแลเมื่อผู้โดยสารมาถึงสนามบิน อันดับแรกจะต้องมารับบัตรโดยสารและตรวจสัมภาระซึ่งก็คือ การเช็คอิน (Check In) โดยพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ประจำเคาน์เตอร์จะทำการเช็คอินให้บัตรโดยสารกับผู้โดยสารให้คำแนะนำต่างๆ เกี่ยวกับการเดินทางในเที่ยวบินนั้น ก่อนที่จะไปขึ้นเครื่องบินระหว่างผู้โดยสารรอเพื่อจะทำการเรียนขึ้นเครื่องบินที่ประตูทางออก พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษต่างๆ จนกว่าจะถึงเวลาเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน และส่งต่อการดูแลผู้โดยสารให้กับพนักงานบนเครื่องบินต่อไป นอกจากนี้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินยังมีการดูแลอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารในส่วนของ

ผู้โดยสารที่เดินทางเข้ามาหรือผู้โดยสารขาเข้า พนักงานจะดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องของสัมภาระ ติดตามสัมภาระในกรณีที่อยู่หายหรือตกหล่นเพื่อส่งมอบสัมภาระให้แก่ผู้โดยสารได้รับครบถ้วน (Milnthorpe, 2012)

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน (Ground Staff) พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินนั้นหลายๆ สายการบินอาจจะมีชื่อเรียกตำแหน่งนี้ที่หลากหลายแตกต่างกันครับ เช่น Passenger Service Officer, Customer Service Officer, Check-In Staff, Ground Officer, Traffic Officer etc. งานเริ่มแรกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน คือ การเข้างานโดยส่วนใหญ่ก็จะเข้างานก่อนเวลาที่เครื่องบินขึ้นหรือลงโดยประมาณ 1-2 ชั่วโมง เมื่อมาถึงที่ทำงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะต้องรีบทำการเตรียมข้อมูลรายชื่อผู้โดยสาร การขอความช่วยเหลือพิเศษ และรายละเอียดที่สำคัญของเที่ยวบินที่จะเดินทางขึ้นลงมากับเครื่องบินลำนั้น แล้วส่งให้การทำอากาศยาน รับทราบ ว่า ผู้โดยสารชื่ออะไรบ้าง มีการขนส่งสินค้าหรือสิ่งของอะไรบางอย่างที่จะเดินทางมากับเครื่องบินลำนี้ เมื่อเครื่องบินมาถึงผู้โดยสารลงจากเครื่องพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินต้องเข้าไปตรวจดูการความพร้อมเรียบร้อยของเครื่องบินเพื่อทำการเรียกผู้โดยสารเดินทางเที่ยวบินถัดไป ดังนั้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะถูกแบ่งออกเป็นหน้าที่ต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติงานนั้นๆ เช่น พนักงานที่จะต้องมารับเครื่องบินขาเข้าและคนที่เช็คอินที่ check-in counter การเช็คอินให้แก่ผู้โดยสารจะมีการขอเอกสารเดินทางที่สำคัญ เช่น บัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทาง เอกสารการเดินทางระหว่างประเทศหรือวีซ่า ระยะเวลาที่อยู่ปลายทางต้องสัมพันธ์กันกับอายุของวีซ่าที่ออกให้ ประเภทของวีซ่า การเช็คอินให้ ที่นั่งออกบัตรโดยสาร ตรวจสอบสัมภาระ และตีความหมายเลขสัมภาระ แจกจ่ายรายละเอียดการเดินทางรายละเอียดเกี่ยวกับเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารรับทราบก่อนการขึ้นเครื่อง

การทำงานของพนักงานประจำเคาน์เตอร์เช็คอินจะปิดทำการก่อนการเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมงก่อนเครื่องออก เพราะหลังจากปิดเคาน์เตอร์เช็คอินแล้ว พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะต้องไปที่ประตูขึ้นเครื่องบิน พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตรวจบัตรโดยสารที่ประตูขึ้นเครื่อง เพื่อบันทึกจำนวนผู้โดยสารที่จะเดินทางกับเที่ยวบินนั้น ก่อนทำการเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินประมาณ 30-45 นาที ก่อนเครื่องออกจะให้นักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเข้าไปในเครื่องเพื่อดูความพร้อมก่อน พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบางส่วนดูแลประสานงานเรื่องกระเป๋า ผู้โดยสารที่โหลดขึ้นเครื่อง บางส่วนติดตามผู้โดยสารที่ยังขาดเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารขึ้นเครื่องทันเวลา เมื่อผู้โดยสารขึ้นเครื่องครบก็จะเตรียมเอกสารรายชื่อผู้โดยสารทั้งลำในเที่ยวบินนั้นให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเครื่องออกไปแล้วพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะทำการคำนวณเรื่องตัวต้องปิดจำนวนตัวให้ตรงกับจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางกับเที่ยวบินนั้น จากนั้นก็ทำเอกสารรายชื่อผู้โดยสารที่ออกเดินทางไปกับเที่ยวบินนั้น ให้กับการทำอากาศยานทราบ (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2556)

จากการศึกษาของ พันทิพา ปัญสุวรรณ (2549) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการ (Services) ของสายการบินจะสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทหลักๆ คือ การบริการบนเครื่องบิน และการบริการภาคพื้นดิน ซึ่งในส่วนนี้จะขอกล่าวถึงข้อมูลส่วนการบริการภาคพื้นดินไว้ดังนี้

การบริการภาคพื้นดินจะเป็นจุดเริ่มต้นตั้งแต่ผู้โดยสารเดินทางมาใช้บริการที่สนามบิน โดยจะเริ่มจากการตรวจสอบสัมภาระ (X-Ray) ก่อนการเดินทางเพื่อจะไปเช็คอิน (Check-In) เมื่อทำการเช็คอินเรียบร้อยแล้ว จากนั้นผู้โดยสารจะไปรอเพื่อขึ้นเครื่องยังประตูทางออก (Gate) ของสายการบินนั้นๆ โดยพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะทำการตรวจเอกสารการเดินทาง ตรวจสอบเช็คอินสัมภาระที่จะนำขึ้นเครื่อง และสัมภาระที่จะต้องถ่ายโอนไปยังเครื่องบินลำนั้นๆ และสุดท้ายผู้โดยสารจะได้รับบัตรที่นั่ง หลังจากได้รับบัตรที่นั่งผู้โดยสารไปรอยังห้องพักผู้โดยสารขออก (Departure Hall) เพื่อรอฟังการประกาศเรียกให้ขึ้นเครื่องจากทางพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินนั้นๆ นอกจากนี้ยังมีการบริการภาคพื้นดินหลังจากที่เครื่องลงจอดเทียบท่าแล้วคือ การอำนวยความสะดวกในการรับสัมภาระ (Baggage Service) การติดตามสัมภาระตั้งแต่ต้นทางไปถึงปลายทาง รวมถึงการดูแลการจ่ายเงินชดเชยในกรณีสัมภาระของผู้โดยสารเกิดความเสียหายจากการให้บริการของสายการบิน เป็นต้น

จากจุดนี้จะเห็นได้ว่า ผู้โดยสารจะได้สัมผัสรับรู้ถึงการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตั้งแต่มาเข้ามาถึงสนามบินจนถึงขึ้นเครื่องบิน ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดหลังจากผู้โดยสารได้ซื้อหรือสำรองที่นั่งมาแล้ว การเอื้ออำนวยความสะดวกรวดเร็วเป็นตัวสำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสาร ถ้าหากสายการบินสามารถบริหารจัดการให้ผู้โดยสารใช้เวลาสั้นที่สุดและสะดวกสบายที่สุดสายการบินจะได้รับความชื่นชมในการให้บริการ และการบริการจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินดีหรือไม่ดีตามที่คาดหวังไว้ อาจจะทำให้ผู้โดยสารไม่พึงพอใจและอาจจะทำให้ผู้โดยสารไม่เลือกที่จะเดินทางกับสายการบินนี้อีกเลยก็ได้

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะมีรายละเอียดงานปลีกย่อยมากมาย อีกทั้งยังต้องทำงานประสานงานกับแผนกอื่น หน่วยงานพิธีการบินต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินนั้นๆ อีกด้วย จากหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่ต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารในทุกด้านตั้งแต่มาถึงสนามบิน การให้ความช่วยเหลือพิเศษ และการเอาใจใส่จากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเป็นผู้ดูแลและต้องพบเจอให้บริการผู้โดยสารโดยตรง คุณสมบัตินี้ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในด้านต่างๆ จึงมีความสำคัญ อาทิเช่น ทักษะด้านการสื่อสารและภาษา ความเอาใจใส่ ความสามารถในการให้บริการ และคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารให้เกิดความความสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัยตลอดการเดินทางและเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการกับสายการบินอีกต่อไป (ฐิติพงษ์ ชีรานนท์, 2550)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขีดความสามารถหรือสมรรถนะและทัศนคติ

2.4.1 คำนิยามของขีดความสามารถ

ขีดความสามารถ (Competency) โดยนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความและใช้คำที่แตกต่างกันออกไป เช่น ใช้คำว่า สมรรถนะหรือศักยภาพ แทนการใช้คำว่า ขีดความสามารถ เป็นต้น นิยามของขีดความสามารถสามารถแบ่งออกเป็นหลากหลายด้าน โดยจะมองในภาพของการบริการจะมีดังนี้

2.4.1.1 ขีดความสามารถในการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ขั้นตอน กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่างๆ ที่อาจจะเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งจะมีกระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม โดยวัตถุประสงค์ให้เกิดความรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน มีบริบทที่มีการสื่อสารที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารที่สัมฤทธิ์ผล (สุปรیتی สุวรรณบุรณ์, 2555)

ความสามารถในการสื่อสารของผู้โดยสารในแต่ละชาติจะมีความถนัดไม่เท่ากัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในภาษาสากล คือ ภาษาอังกฤษ เนื่องจากผู้โดยสารแต่ละชาติจะมีความแตกต่างในด้านสำเนียง ระดับความสามารถในการพูด การออกเสียง เป็นต้น หรือการสื่อสารด้วยภาษากาย การแปลความหมายของแต่ละชาติจะมีความแตกต่างกัน อาจจะทำให้ความหมายเปลี่ยน และเกิดการรับสารมีความผิดพลาดได้ ในส่วนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะมีขีดความสามารถในด้านภาษาของแต่ละคนก็มีความแตกต่างกันไปตามความถนัดและทักษะที่จะสามารถนำมาให้บริการแก่ผู้โดยสารได้แตกต่างกัน (อรจนา จันทระประยูร, 2555)

ปัจจัยที่มีความจำเป็นสำหรับขีดความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษ และภาษาที่สามหรือภาษาอื่นๆที่มีประโยชน์ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อค้นหาและทราบถึงปัญหาในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินกับผู้โดยสาร โดยจะมีการจัดการความต่างทางวัฒนธรรมหรือสำเนียงว่าเมื่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินพูดภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ กับผู้โดยสารที่ไม่ได้พูดภาษาอังกฤษหรือภาษานั้นๆ เป็นภาษาแรกของเขาได้แล้วนั้นควรจะพิจารณาถึงหลักดังต่อไปนี้ (Panrattana Chenaksara, 2005)

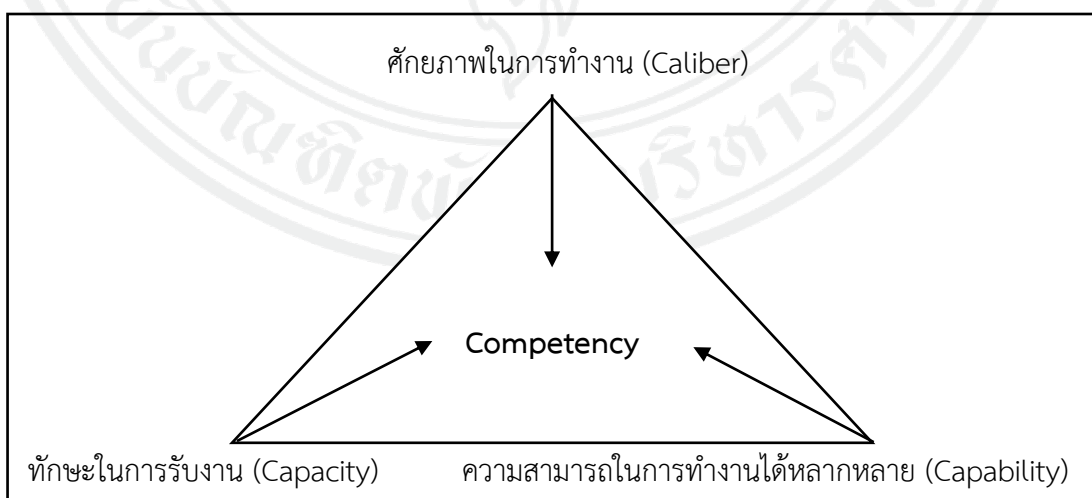
- 1) หลีกเลี่ยงการใช้สำนวน
- 2) ระวังการใช้คำประชดประชัน
- 3) หลีกเลี่ยงการใช้คำตลก หรือสุภาพ

- 4) อย่าเสียใจเมื่อผู้ฟังนั้นมีปฏิกิริยาโต้ตอบบ้างเล็กน้อย
- 5) พูดซ้ำๆ และชัดเจน แต่ต้องระวังไม่ให้พูดในลักษณะชมหรือดูถูกผู้ฟัง เนื่องจากผู้ฟังอาจจะต้องใช้เวลาในการแปลความ
- 6) ตระหนักว่าคนต่างวัฒนธรรมไม่เต็มใจที่จะถามคำถาม เนื่องจากพวกเขาไม่ต้องการให้ตัวเองดูงาเขลาหรือเสียหน้าต่อบุคคลอื่น

จากหลักแนวคิดของขีดความสามารถในการสื่อสารข้างต้น ทำให้เห็นว่าการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินกับผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ มีความจำเป็นในการสื่อสารเพื่อเพิ่มความเข้าใจตรงกันและสร้างคุณภาพการบริการได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร ดังนั้น สายการบินต้นทุนต่ำควรมีการจัดการฝึกอบรมแก่พนักงานสายการบินเพื่อให้เข้าใจ เพิ่มประสิทธิภาพในด้านทักษะการสื่อสารแก่พนักงานภาคต้อนรับพื้นดิน และสร้างความประทับใจความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารได้มากขึ้นอีกด้วย

2.4.1.2 ขีดความสามารถในการให้บริการ

การให้บริการเป็นกระบวนการที่สำคัญที่สุดในการให้บริการ โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำก็มีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ เนื่องจากผู้โดยสารยังต้องการบริการที่เน้นคุณภาพจากผู้ให้บริการ เช่น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน การให้ความสำคัญกับการบริการแก่ผู้โดยสาร การเข้าถึงจิตใจ ตอบสนองต่อความต้องการที่ถูกต้องอย่างแท้จริง เพื่อจะได้ให้บริการที่ถูกต้อง จะเกิดการสร้างความพึงพอใจและสร้างความผูกพันกับผู้โดยสารให้กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องไปเรื่อยๆ ดังนั้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะต้องทำความเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร และขีดความสามารถที่จะให้บริการได้อย่างถูกต้อง (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555)



ภาพที่ 2.3 Model 3C เพื่อวัดขีดความสามารถในการทำงาน

แหล่งที่มา: กัลยา ศรีธิ, 2553: 11.

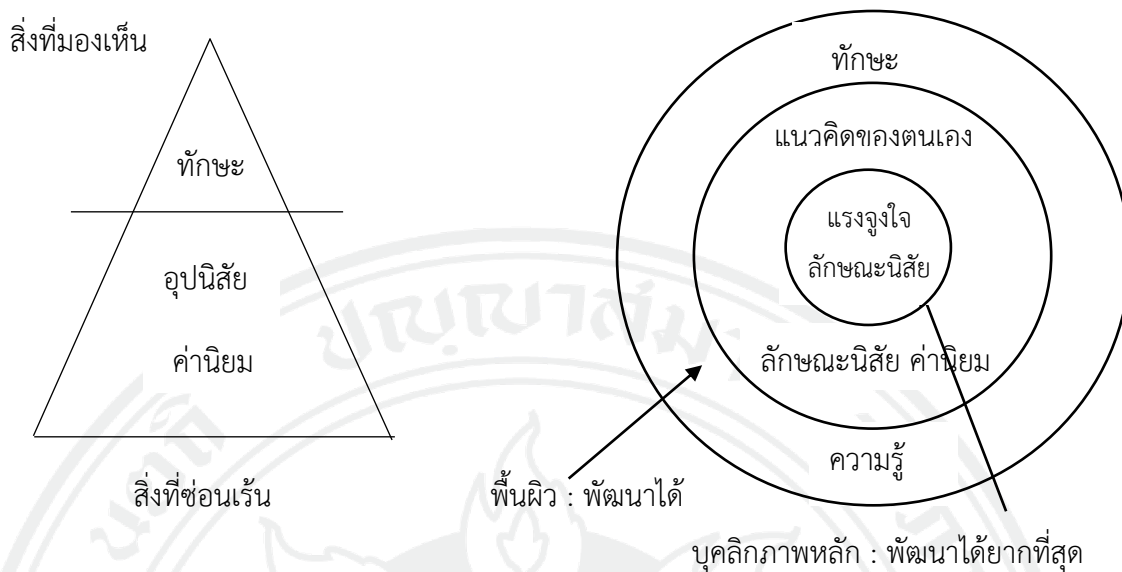
เครื่องมือในการวัดขีดความสามารถในการให้บริการ สามารถทำได้โดย

- 1) การเปรียบเทียบคู่แข่งในกลุ่มประเภทเดียวกัน
- 2) การเปรียบเทียบผลระหว่างก่อนและหลังการพัฒนาขีดความสามารถการบริการ
ว่าดีขึ้นหรือแย่ลง
- 3) การวัดผ่าน Airline Survey, Passenger Survey, Ground staff Evaluation
 - ความคาดหวังความพึงพอใจของผู้โดยสาร
 - ขั้นตอนการให้บริการเมื่อเทียบกับมาตรฐานการบริการ
 - ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และมีความใส่ใจ
- 4) การวัดโดยใช้ Model 3C เพื่อตรวจสอบดูว่ามีสมรรถนะเพิ่มมากขึ้น การปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่หรือสามารถปฏิบัติงานที่ยากมากได้

2.4.2 คำนิยามของสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) ตามแนวความคิดของ (สุรชัย พรหมพันธุ์, 2554) หมายถึง ปัจเจกบุคคลที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งปัจเจกบุคคลนี้สามารถผลักดันให้เกิดผลต่อการสร้างคุณค่าต่อการปฏิบัติงานที่ดีตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่บุคคลนั้นๆ ต้องรับผิดชอบจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่จะส่งผลต่อความเป็นเลิศด้านของผลลัพธ์ที่ดี (Superior Performance)

สมรรถนะ (Competency) คือ ปัจเจกบุคคลนั้นๆ ที่เป็นคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่แล้วสามารถผลักดันให้ออกมาเพื่อสร้างผลงานการปฏิบัติงานที่ดีได้ตามเกณฑ์ของงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ (กัลยา ศรีธิ, 2553) ซึ่งจะสามารถชี้วัดสมรรถนะออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ (1) องค์กรประกอบ (Cluster) (2) ของความรู้ (Knowledge) (3) ทักษะ (skill) และ (4) ทศนคติ (Attitudes) ในด้านปัจเจกบุคคลที่จะส่งผลให้มีผลทางความสัมฤทธิ์ของการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถเพิ่มขีดความสามารถด้วยการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มการพัฒนาให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดยสามารถอธิบายได้ด้วยแผนภูมิโมเดลภูเขาน้ำแข็งด้านล่าง ดังนี้



ภาพที่ 2.4 แผนภูมิภูเขาน้ำแข็ง ตามหลักการขีดความสามารถ

แหล่งที่มา: กัลยา ศรีธิ, 2553: 8

จากภาพที่ 2.4 สามารถอธิบายได้ว่า ในแต่ละบุคคลจะมีคุณลักษณะที่สามารถมองและเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง ซึ่งจะมีส่วนหนึ่งของภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่เหนือน้ำ คือ ทักษะและความรู้ เช่น ความชำนาญความเชี่ยวชาญที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และในส่วนที่ลอยอยู่ใต้น้ำ จะเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ อันประกอบไปด้วยบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง คุณลักษณะส่วนบุคคล และแรงจูงใจ

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2550) ได้ทำการแบ่งสมรรถนะ (Competency) ภายในองค์กรต่างๆ ออกเป็น 3 หมวดหลักๆ ดังนี้

- 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) พนักงานทุกคนจะต้องมีเหมือนกันในองค์กร คือ สมรรถนะหลัก ซึ่งองค์กรจะเป็นผู้กำหนดขึ้นมาจากวิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร
- 2) สมรรถนะในการทำงาน (Functional Competency) เป็นสมรรถนะในการทำงานที่สามารถกำหนดขึ้นจากขอบเขตความรับผิดชอบในงาน
- 3) สมรรถนะความสามารถตามลำดับขั้นตอนหรือตามสายการบังคับบัญชา (Managerial Competency) ซึ่งเป็นสมรรถนะความสามารถที่ใครอยู่ในตำแหน่งใดที่ควรจะมีในบางองค์กร อาจจะแบ่งเป็นเพียง 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ

ซึ่งบางองค์กรจะมีการรวมสมรรถนะขีดความสามารถตามสายการบังคับบัญชา (Managerial Competency) หรือตามลำดับขั้นตอนกับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน (Functional

Competency) ไปด้วยกัน โดยรวมกันเป็น Job Competency เพื่อความสะดวกในการสื่อสารและสั่งการให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการ เมื่อมีการกำหนดสมรรถนะออกมาชัดเจนแล้ว ต่อมาคือลำดับการกำหนดของพฤติกรรมข้อบ่งชี้ (Behavior Indicators) จะทำการเอาสมรรถนะนั้นๆ เพื่อกำหนดพฤติกรรมย่อย ซึ่งในภาคการบริการจะมีการกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคลให้เกิดความรักในการบริการที่ออกมาจากใจ (Service Mind) จะเกิดเป็นพฤติกรรมบ่งชี้ที่สำคัญโดยสามารถแบ่งตามระดับของพฤติกรรม (Proficiency level) ออกเป็นดังนี้

ตารางที่ 2.1 การกำหนดระดับพฤติกรรมด้าน Service Mind

ระดับ	พฤติกรรมบ่งชี้
1. พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - มีความยิ้มแย้มแจ่มใส - มีความพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม - ให้ความสนใจถามความต้องการผู้โดยสาร - เตรียมความพร้อม ข้อมูลที่จำเป็นก่อนให้บริการ
2. ผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาค้นหาวិธีการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ - สอนแนะนำพนักงานถึงแนวทางในการสร้างความพึงพอใจ - กำหนดแนวทางเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

แหล่งที่มา: อารมณ์ ภูวิทยาพันธ์, 2550.

จากการศึกษาข้างต้นสามารถสรุปถึงสมรรถนะขีดความสามารถ (Competency) ได้แก่ ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการทำงานในแต่ละบุคคลเพื่อให้เกิดความสำเร็จได้ดี นั้น จะมีองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้

1) ความรู้ (Knowledge) คือ ข้อมูลหรือสิ่งที่องค์กรต้องการให้พนักงานต้อง รู้ เช่น ความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ

2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่องค์กรมีความต้องการให้พนักงานทำ เช่น ทักษะด้านการบริการ ที่พนักงานต้องอาศัยการปฏิบัติและฝึกฝนเป็นประจำจนทำให้เกิดความชำนาญ

3) พฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่องค์กรมีความต้องการให้ เป็น เช่น ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ ความมุ่งมั่นตั้งใจในความสำเร็จ และความรักในองค์กร สิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกลงไปภายใต้จิตสำนึกในจิตใจของพนักงาน ซึ่งจำเป็นจะต้องปลูกฝังเพราะจะเกิดขึ้นยากกว่าทักษะและ

ความรู้ แต่หากเกิดขึ้นในตัวพนักงานแล้ว จะสามารถเป็นพลังที่จะผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมเกิดความรักในองค์กรและคือสิ่งที่องค์กรต้องการ

สมรรถนะเป็นการแสดงถึงขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายของงานนั้นๆที่ได้วางไว้ (สุรชัย พรหมพันธุ์, 2554: 187-188) โดยกล่าวว่า สมรรถนะจะมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญโดยมีความเกี่ยวข้องความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกันและมีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน 3 ประการ คือ

1) การแสดงออกทางความรู้ (Knowledge)

(1) ประเภทของความรู้

(1.1) ความรู้ในตัวของมนุษย์หรือความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะตัวที่เกิดจากประสบการณ์ การศึกษา การสนทนา การฝึกอบรม เจตคติแต่แต่ละบุคคลจะเป็นความรู้บวกรับกับสติปัญญาและประสบการณ์

(1.2) ความรู้เชิงประจักษ์ที่ปรากฏชัดเจน (Explicit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่ได้ถ่ายทอดจากบุคคลออกมาในรูปแบบการบันทึกตามรูปแบบต่างๆ ซึ่งเป็นรูปแบบระบบสารสนเทศนั่นเอง

(2) ลักษณะความรู้ในองค์กร

(2.1) ความรู้พื้นฐาน (Core Knowledge) เป็นความรู้ในระดับพื้นฐานที่ทุกคนในองค์กรต้องการหรือต้องรับรู้

(2.2) ความรู้เฉพาะ (Advanced Knowledge) เป็นความรู้ที่ทำให้องค์กรไปสู่จุดของการแข่งขันได้ เป็นความรู้ที่มีความเฉพาะเจาะจง ซึ่งจะมีความแตกต่างออกไปจากคู่แข่ง

(2.3) ความรู้ที่เป็นเลิศ (Innovative Knowledge) เป็นความรู้ที่ทำให้องค์กรเป็นเลิศสามารถเป็นผู้นำทางการตลาดได้

2) การแสดงออกทางทักษะ (Skill) เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ซึ่งมีอยู่ 2 อย่าง คือ

(2.1) ทักษะทั่วไป (Generic Skills) หมายถึง ทักษะทั่วไปเป็นทักษะที่มนุษย์ต้องใช้อยู่ทุกวันเพื่อการดำรงชีวิตอยู่

(2.2) ทักษะวิชาชีพ (Profession Skills) หมายถึง ทักษะที่มนุษย์จำเป็นต้องมีเพื่อใช้ในการทำมาหาเลี้ยงชีพ

3) การแสดงออกทางคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self-Image) ความเชื่อ (Trait) และแรงจูงใจ (Motive)

ดังนั้น ทักษะทั้งสองอย่างและคุณลักษณะส่วนบุคคล ถือได้ว่าเป็นการต่อยอดจากองค์ความรู้ ความคิด และทัศนคติ แล้วนำไปสู่การจัดการการปฏิบัติให้มีการพัฒนา ให้เกิดการฝึกฝน โดยมีช่วง ของระยะเวลาที่กำหนดและหล่อหลอมจากการปฏิบัติจนเกิดเป็นสมรรถนะของบุคคลในด้านนั้นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (สุรัชย์ พรหมพันธุ์, 2554: 188-218)

2.4.3 คำนิยามของทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติ คือ พฤติกรรมที่เป็นตัวกำหนดการรับรู้ บุคลิกภาพ และการจูงใจ ซึ่งทัศนคติจะมีผล ทางความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบ เกิดจากภาวะทางจิตใจของการเตรียมความพร้อมที่จะเรียนรู้ และเกิดการปรับให้เข้ากันกับสิ่งแวดล้อม ประสบการณ์ที่จะเป็นอิทธิพลจะเป็นลักษณะเฉพาะในการ ตอบสนอง จากบุคคลไปสู่อีกบุคคล สิ่งของและสถานการณ์ที่ใช้อิทธิพลที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละ บุคคล อาจจะถูกกล่าวได้ว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกของตัวบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และสภาพ แวดล้อมที่อยู่รอบตัวเราจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อสิ่งที่เราสนใจ หรือสิ่งที่เราจดจำและการแปล ความหมายของข้อมูล อาจเกิดจากการกระทำ สถานการณ์ บุคคลและอื่นๆ รวมถึงการแสดงออกถึง ท่าที่อันหมายถึงสภาพจิตใจที่มีผลต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะมีแนวโน้มต่อการตอบสนองทางด้านอารมณ์ จะเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบ ถูกใจหรือไม่ถูกใจ ดีหรือไม่ดี สนใจหรือไม่สนใจ ซึ่งจะเกิดจากผล การประเมินของสิ่งที่เป็นสิ่งเร้า ทัศนคติ และสิ่งแวดล้อมรอบๆตัวบุคคลนั่นเอง (Peattie, 2010)

องค์ประกอบของทัศนคติ Traindis (1971) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของทัศนคติจะมี องค์ประกอบทั้งหมด 3 ด้านด้วยกัน ดังนี้

- 1) ด้านความรู้ (The Cognitive Component) หมายถึง ความเชื่อ ความคิด และความรู้ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด
- 2) ด้านความรู้สึก (The Effective Component) หมายถึง ความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด
- 3) ด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้ม หรือความพร้อมที่จะ ทำให้บุคคลจะตอบรับหรือปฏิเสธ

จากแนวคิดด้านทัศนคติ สามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ด้านด้วยกันคือ 1) องค์ประกอบด้านความรู้ คือ ความเชื่อของบุคคลที่เกิดขึ้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อบุคคลที่มีความรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความเชื่อต่างๆ ที่เกิดขึ้นว่าดี ก็จะมีทัศนคติดีต่อสิ่งนั้น 2) องค์ประกอบด้าน ความรู้สึก หมายถึง ปฏิกริยาของการตอบสนองทางด้านความรู้สึกของอารมณ์ที่มีอิทธิพลต่อตัววัตถุ หรือบุคคลใด สิ่งใดก็จะเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีเกิดขึ้นต่อสิ่งนั้น 3) องค์ประกอบด้าน พฤติกรรมหรือการแสดงออกทางการกระทำ หมายถึง บุคคลจะมีการประพฤติหรือการปฏิบัติอย่างไร ต่อวัตถุหรือกลุ่มบุคคล กรณีนี้ด้านความเชื่อและความรู้สึกจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม จะทำให้

องค์ประกอบของแต่ละด้านจะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงต่อกัน จึงทำให้สามารถกล่าวได้ว่า ถ้าผู้โดยสารมีทัศนคติที่ดีต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำ จะก่อให้เกิดปฏิกิริยาการตอบสนอง มีความรู้สึกที่ดีต่อการบริหารการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของสายการบินต้นทุนต่ำ จะส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและคุณภาพการบริการ

หากจะกล่าวถึงการสร้างความเชื่อมั่นและคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการพัฒนาและสร้างความพึงพอใจจากการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารเพิ่มขึ้นและสร้างความเชื่อมั่นต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ (Successful Relationships) ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดี (Van de walle and Bouckaert, 2003: 982) ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้โดยสารที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเกิดจากความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการ คือความหมายของการสร้างความเชื่อมั่นตามนิยามความหมายของ (Moorman, Deshpande and Zalman, 1993: 82) โดยพนักงานต้อนรับหรือบุคลากรในหน่วยงานต้องสร้างความเชื่อถือให้ผู้โดยสารได้รับรู้จากการบริการ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีนิยามของการให้บริการที่มีคุณภาพที่แตกต่างกันออกไป แต่โดยสังเขปแล้วความหมายของการบริการอาจจะหมายถึง การปฏิบัติใดๆที่มนุษย์มีต่อกันเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น โดยตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มคนใดกลุ่มคนหนึ่งใน “ระยะเวลาที่เกิดขึ้นจริง” หรือ “Moment of Truth” ซึ่งมีผู้ให้ความหมายและคำนิยามของคุณภาพการบริการไว้หลายแง่มุม

ดังต่อไปนี้

สมิต สัชฌุกร (2550: 11-14) ได้กล่าวว่า ผู้ที่จะต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องปฏิบัติการใช้ผู้ใช้บริการ ให้ความช่วยเหลือ สร้างประโยชน์ และคุณภาพการบริการ โดยต้องคำนึงถึงหลักการดังต่อไปนี้

- 1) การบริการต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารและต้องนำความต้องการนั้นมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ
- 2) ต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจจะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพการบริการ
- 3) ต้องปฏิบัติทุกกระบวนการโดยถูกต้อง และมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน

4) การบริการต้องมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และมีความรวดเร็วให้บริการได้ตรงตามกำหนดหรือก่อนกำหนดได้ด้วย

5) การบริการต้องไม่ก่อให้เกิดผลเสียกับบุคคลอื่น ไม่มุ่งเน้นผลประโยชน์แก่ผู้ให้และผู้รับบริการเท่านั้น แต่จะต้องเกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย

Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1991: 39-48) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการที่ดีนั้นจะเกิดขึ้นได้จะต้องเป็นการบริการที่ตรงกับความต้องการ หรือ เกิดกว่าความคาดหวังของผู้โดยสารที่ใช้บริการเสมอ โดยผู้นำในเรื่องการให้บริการสมควรที่จะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) วิสัยทัศน์ในการให้บริการ (Service Vision) มีความเชื่อว่าเรื่องการบริการจะเป็นส่วนหนึ่งของสายการบิน หากสายการบินมีคุณภาพสูง จะเป็นกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่ความเป็นผู้ชนะในธุรกิจและสร้างผลกำไรอีกด้วย

2) มาตรฐานสูง (High Standard) เป็นแนวคิดว่าการบริการที่ดีเลิศเป็นสิ่งที่ดี แต่ไม่เพียงพอที่จะแตกต่างจากสายการบินอื่นๆ หากมีคุณภาพสูงจะเป็นกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่ความเป็นผู้ชนะในธุรกิจและผลกำไรอีกด้วย

3) มีลักษณะความเป็นผู้นำในการปฏิบัติการ (In-The-Field-Leadership-Style) จะต้องเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังมากกว่าการเน้นทางทฤษฎี ต้องเน้นการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบสองทางเพื่อรับทราบข้อมูลและแก้สารจริง รวมถึงทราบว่าสิ่งใดเกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติ

4) ความเป็นหนึ่งเดียว (Integrity) ต้องสร้างทัศนคติเรื่องการบริการให้อยู่ในจิตใจของบุคลากรพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในสายการบินทุกคน โดยการสร้างความภูมิใจที่ได้ให้บริการที่ดีเกิดขึ้น

จากพื้นฐานในการให้บริการมาสู่ความเป็นผู้นำในการให้บริการ อาจจะยังไม่เพียงพอที่จะสร้างความแตกต่างจากสายการบินอื่นได้ การสร้างคุณภาพการบริการเพื่อที่จะเพิ่มขึ้นไปอีกโดยจะสามารถช่วยยกระดับการบริการของสายการบินนั้นให้สูงขึ้น และสามารถสร้างความแตกต่างให้เห็นอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นกลยุทธ์อีกประการหนึ่งของสายการบินที่สามารถกระทำได้ เพื่อให้การบริการนั้นมีคุณภาพตรงกับความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ อันเป็นการนำมาซึ่งการสร้างคุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการอย่างแท้จริงของสายการบินต่อไป

Parasuraman, Zeithaml, Valarie A., and Berry (1988) ได้กล่าวถึง แนวคิดของความคาดหวัง ไว้ว่า ทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีความต้องการว่าจะเกิดขึ้นได้ในส่วนใดนั้น โดยปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 5 ประการ คือ การได้รับการบอกต่อ ความต้องการแต่ละบุคคล ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และราคา ในขณะที่ Clay (1988) ได้กล่าวถึงความหมายของความคาดหวัง ว่า สถานการณ์หรือการกระทำที่เป็นการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าจนถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหมายที่ดีงาม โดยความคาดหวังเป็นการตั้งความปรารถนาให้

เกิดขึ้นในอนาคต ในขณะที่ Vroom (1964) ได้แสดงความเห็นว่า แรงจูงใจที่จะทำให้ผู้โดยสารมีความต้องการเพิ่มมากขึ้นนั้น จะต้องมีความเข้าใจกระบวนการทางความคิด การรับรู้ของบุคคลอื่นก่อน ซึ่งจะมีรูปแบบ VIE Theory ดังนี้

Valence คือ ความพึงพอใจของบุคคลที่ส่งผลต่อผลลัพธ์

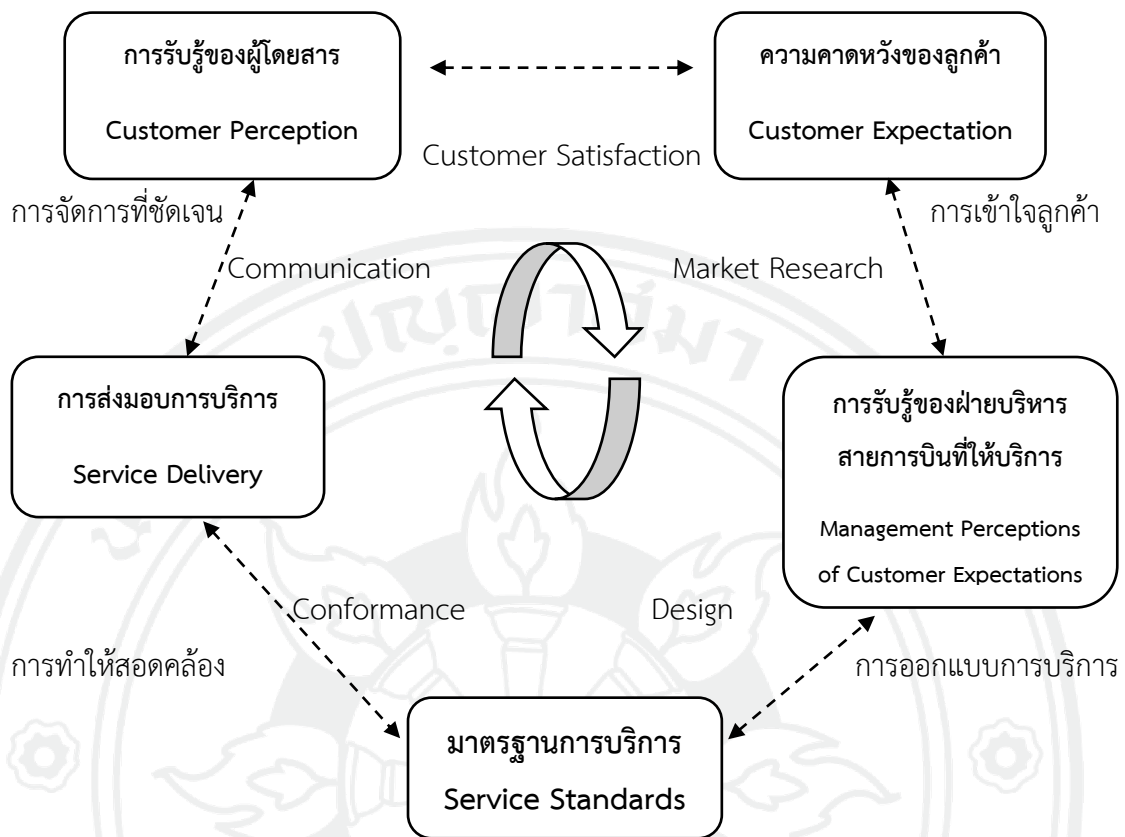
Instrumentality คือ อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือวิถีทางไปสู่การสร้างความพึงพอใจ

Expectancy คือ ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้น โดยตัวบุคคลคนที่มีความต้องการหลายอย่างทำให้เกิดความดิ้นรนเพื่อการแสวงหาหรือการแสดงออกถึงการกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการต่อสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อมีผลต่อการตอบสนองความต้องการแล้ว ความคาดหวังในตัวบุคคลจะเกิดความพึงพอใจตามมา และในขณะเดียวกันความคาดหวังจะเกิดขึ้นสูงตามมาเรื่อยๆ

จากแนวคิดที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ในนิยามความหมายของความคาดหวัง คือ การสร้างทัศนคติและการรับรู้ความรู้สึกที่ได้คาดการณ์ไว้ว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ตามความคาดการณ์เอาไว้ล่วงหน้าหรืออาจจะไม่เกิดขึ้นเลยก็เป็นได้ โดยถ้าเกิดขึ้นเป็นไปได้ตามความคาดการณ์ก็จะเกิดการยอมรับและยอมรับจะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เกิดขึ้นตามที่คาดการณ์เอาไว้หรือทำให้ความรู้สึกนั้นติดลบความพึงพอใจจะไม่เกิดขึ้นเช่นกัน

จากแนวความคิดของ Parasuraman et al., (1988:16) ทัศนคติที่เกี่ยวกับความความคาดหวัง คือ ความต้องการหรือความปรารถนาของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังเอาไว้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นจากการให้บริการนั้นๆ ซึ่งผู้ใช้บริการจะมีความต้องการเฉพาะเจาะจง และจะประเมินคุณภาพการบริการพื้นฐานจากสิ่งที่ได้รับจากการบริการ โดยในแต่ละบุคคลจะมีความรู้สึกและความความต้องการโดยจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้เกิดความต้องการให้ได้รับการตอบสนอง การวัดคุณภาพการบริการ จะมีการพิจารณาในทุกด้านของขั้นตอนการบริการ โดยจะเน้นถึงคุณภาพการบริการหลักๆ จากแนวคิดคุณภาพการบริการ มีนักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านที่สร้างเครื่องมือเพื่อวัดคุณภาพการบริการ เช่น โมเดล SERVQUAL Parasuraman et al., (1985:45) โดยได้กล่าวว่า คุณภาพ (Quality) เกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างความหวัง (Expectation) กับการรับรู้ของผู้รับบริการ (Perception) ซึ่ง Parasuraman et al., (1985) ได้นำเสนอ Service Quality Gap จะเห็นได้จากภาพที่ 2.5

ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและคุณภาพการบริการจะสามารถสร้างเป็นโมเดล Service Quality Gap (ภาพที่ 2.5) จะกล่าวได้ว่าตั้งแต่โมเดล GAP1 ไล่เรียงไปจนถึง GAP5 จะเป็นกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการการออกแบบการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการสามารถวัดและประเมินได้จากขนาดความกว้างของ GAP5 กล่าวได้คือ คุณภาพการบริการจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของผู้โดยสารที่ใช้บริการได้รับหรือการรับรู้เกิดขึ้นจริง เมื่อมีการเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ตนเองมีต่อการให้บริการนั้น โดยผู้โดยสารที่ใช้บริการจะตัดสินคุณภาพการบริการออกมาได้จาก 5 มิติหลักดังต่อไปนี้ (Fitzsimmons and James A., 2011: 116-117)



ภาพที่ 2.5 โมเดล Service Quality Gap

แหล่งที่มา: Fitzsimmons and James A., 2011: 119.

1) ความน่าเชื่อถือ Reliability คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้โดยสารได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ประสิทธิภาพของการบริการที่น่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้คาดหวังว่าจะได้รับ กล่าวคือ การบริการจะต้องทำให้สำเร็จอย่างตรงเวลา มีลักษณะในการให้บริการที่เหมือนกันทุกครั้ง และปราศจากความผิดพลาดจากการให้บริการ

2) การตอบสนอง Responsiveness คือ ความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่

3) ความมั่นใจ Assurance คือ ความรู้และมารยาทที่สุภาพอ่อนโยนของพนักงานสามารถสื่อถึงความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการได้ คำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการ โดยในมิตินี้สามารถกล่าวรวมไปถึง ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ความสุภาพและความเคารพผู้ใช้บริการ การสื่อสารกับผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และกริยาท่าทางทั่วไปที่มาจากใจของผู้ให้บริการ

4) การเอาใจใส่ Empathy คือ การดูแลและเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล โดยในมิตินี้อาจรวมถึง วิธีการเข้าหาผู้รับบริการ ความรวดเร็วและความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

5) การสัมผัสได้ Tangibles คือ ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ บุคคล ช่องทางในการสื่อสาร รวมไปถึงความสะอาด ความสะดวก รวดเร็ว และเสียงรบกวนจากผู้ให้บริการท่านอื่น

จากมิติทั้ง 5 หลักที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ใช้บริการจะสามารถนำมาใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการแล้วยังมีองค์ประกอบอื่นๆ อีกที่ส่งผลต่อการให้บริการสร้างความคาดหวังจากผู้ให้บริการ และนำความคาดหวังนั้นมาเปรียบเทียบกับการรับรู้การบริการที่ได้รับ ซึ่งการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจะมีปัจจัยจากผลการคาดหวังโดยสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1) การสื่อสารด้วยคำพูด (Word-of-Mouth) คือ การได้รับข้อมูลจากการบอกต่อจากคนอื่น การสื่อสารด้วยคำพูดต่อซึ่งกันและกัน

2) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ซึ่งขึ้นอยู่กับความคาดหวังของแต่ละตัวบุคคลนั้นๆ

3) ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่ผ่านมาหรือเกิดขึ้นในอดีตของแต่ละบุคคล

4) การสื่อสารจากภายนอกไปสู่ผู้ให้บริการ (External Communication to Customers) เป็นการสื่อสารของกลุ่มองค์กรผู้ให้บริการไปสู่ผู้ที่ใช้บริการด้วยกันจากทางสื่อต่างๆ

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณสมบัติและคุณลักษณะที่เกิดจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยมีความโดดเด่นโดยตรงหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งต้องไม่มีข้อผิดพลาด หรือสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นเลยขณะให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ให้บริการสูงสุด โดยผู้ให้บริการจะสามารถตัดสินคุณภาพการบริการจากหลัก 5 มิติหลักข้างต้น โดยจะมีการแบ่งระดับคุณภาพการบริการซึ่งสรุปได้ดังนี้ (Fitzsimmons and James A., 2011)

- หากความคาดหวังก่อนรับบริการมีผลน้อยกว่าหลักการรับบริการ แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูง

- หากความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเท่ากับหลังรับบริการ แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

- หากความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าน้อยกว่าหลังรับบริการ แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับต่ำ

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

น้ำเพชร อยู่สกุล (2553: บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ใช้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทย เป็นตัวอย่างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะที่สำคัญระหว่างกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลการปฏิบัติงานบริการ ดีเลิศ ปานกลาง และต่ำ รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของกลุ่มดีเลิศ ปานกลาง และต่ำ ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยของคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกัน และมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานบริการจะส่งผลต่อความเป็นเลิศในการบริการตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ บุคลิกของพนักงาน การทำงานเป็นทีมรองลงมา ความภักดีของพนักงาน ความรู้ทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ความสามารถในการบริหาร และความพร้อมในการทำงาน ตามลำดับ การฝึกอบรมมีอิทธิพลเชิงลบและอายุงานไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

กิตติชัย ธนทรัพย์สิน (2550: บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางของสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินแห่งหนึ่ง ได้พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากที่สุดและน้อยที่สุดต่อสายการบินต้นทุนต่ำ คือ ปัจจัยทางด้านราคาค่าโดยสารเป็นปัจจัยหลัก และปัจจัยในการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเป็นปัจจัยที่พึงพอใจน้อยที่สุดตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากที่สุดและน้อยที่สุดต่อสายการบินแห่งหนึ่ง ได้แก่ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ในขณะที่เดียวกันผู้โดยสารก็พึงพอใจในเรื่องของราคาค่าโดยสารน้อยที่สุดเช่นกัน ยิ่งไปกว่านั้นผลการศึกษายังได้พบว่า จุดแข็งของสายการบินแห่งหนึ่งได้แก่ ด้านการบริการ ด้านอาหารและเครื่องดื่มระหว่างการเดินทาง ด้านความตรงต่อเวลา และด้านสิ่งบันเทิงบริการขณะเดินทาง ซึ่งตรงจุดนี้ทำให้มีความคุ้มค่ามากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ ที่มีราคาค่าโดยสารต่ำแต่การบริการที่กล่าวมานั้นต้องจ่ายเงินเพิ่ม ในขณะที่สายการบินแห่งหนึ่งมีการบริการให้พร้อมอยู่แล้ว ส่วนจุดแข็งของสายการบินต้นทุนต่ำ คือ ปัจจัยด้านราคา ซึ่งมีราคาถูกกว่าสายการบินแห่งหนึ่ง อย่างไรก็ตามหากสายการบินแห่งหนึ่งต้องการเพิ่มจำนวนผู้โดยสาร ควรทำการลดราคาค่าโดยสารลง ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบต่างๆ เช่น การลดราคาค่าโดยสารในบางเที่ยวบิน บางช่วงเวลาโดยใช้วิธีลดราคาแก่ผู้โดยสารเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มนักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือลดราคาในกรณีที่มีผู้โดยสารเดินทางเป็นกลุ่มเล็กๆ 4-5 คน เป็นต้น

สุรพันธ์ ไชยชนะ (2550: บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบต่อสายการบินแห่งหนึ่ง จากการเกิดของสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งพบว่า ผู้โดยสารของสายการบินแห่งหนึ่งจะให้ความสำคัญในเรื่องความตรงต่อเวลามากที่สุด ส่วนผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำจะให้ความสนใจในเรื่องของปัจจัยด้านราคาโดยสารมากที่สุด อีกทั้งยังพบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมต่อสายการบินแห่งหนึ่งอยู่ในระดับดีดีมาก โดย 3 ปัจจัยที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการบริการสายการบินแห่งนี้ คือ ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในเรื่องความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือตรงต่อเวลา และความสะดวกสบายในการเลือกที่นั่งตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยทางด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านราคาค่าโดยสาร และการมีตัวโดยสารราคาพิเศษตามลำดับ ทั้งนี้ผู้โดยสารสายการบินแห่งหนึ่ง มีความต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคตโดยมีเหตุผลหลัก คือ ความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย และการบริการของสายการบิน เป็นต้น แต่เหตุผลที่ไม่ต้องการกลับมาใช้บริการอีกได้แก่ ปัจจัยทางด้านราคาที่สูง ส่วนสายการบินต้นทุนต่ำ มีเหตุผลหลักในการกลับมาใช้บริการอีก คือ เรื่องของราคาค่าโดยสารที่ไม่สูง แต่เหตุผลที่ไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีก คือ เหตุผลทางด้านความตรงต่อเวลา

กิตติศักดิ์ ชัยกิตติศักดิ์ (2557: บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความจงรักภักดีของผู้โดยสารและความสามารถพัฒนารูปแบบการตลาดที่ขับเคลื่อนด้วยค่านิยมของสายการบิน เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความภักดีต่อตราสินค้า (Loyalty) และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถในการพัฒนารูปแบบการตลาดที่ขับเคลื่อนด้วยค่านิยมและส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7Cs) กับ ความภักดีต่อตราสินค้า (Loyalty) พบว่า สายการบินมีขีดความสามารถในการดำเนินการตลาดขับเคลื่อนด้วยค่านิยม (3Cs) ในด้านการชุมชนนิยมมากที่สุด ในส่วนของความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีผลต่อส่วนผสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า พบว่า สายการบินมีขีดความสามารถในการดำเนินการเรื่องของส่วนผสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้าในด้านความสะดวก (Convenience) มากที่สุด และความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีความภักดีต่อตราสินค้าของสายการบิน พบว่า ผู้โดยสารมีความภักดีอยู่ในระดับดี ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อตราสินค้าของสายการบิน โดยเฉพาะส่วนประสมการตลาดในมุมมองของผู้โดยสารด้านความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการ (Completion) มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อตราสินค้ามากที่สุด

ธนพล รุ่งเรือง (2558: บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัย เรื่องสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์กับพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าของผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์กับพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าของผู้เข้าร่วมกิจกรรม และ 3) เพื่อเสนอแนะสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์กับพฤติกรรมความภักดีต่อตรา

สินค้าของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ในทุกรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าของผู้เข้าร่วมกิจกรรมโดยรวมและในทุกด้าน 2) สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ด้านการบอกต่อเชิงบวก ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ ด้านการมีส่วนร่วมในการป้องกันตราสินค้า 3) สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ธนพล อินประเสริฐกุล (2557: บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัย เรื่องความเข้าใจและการยอมรับต่อความต่างทางวัฒนธรรมของผู้โดยสารที่มีผลต่อขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อขีดความสามารถความเข้าใจและการยอมรับความต่างทางวัฒนธรรมของผู้โดยสาร โดยศึกษาตัวแปรด้านการยอมรับ 3 ด้าน คือ ความสามารถในการสื่อสาร ความต้องการบริการและบุคลิกภาพของลูกค้า โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเข้าใจและระดับการยอมรับต่อความต่างทางวัฒนธรรม รวมถึงขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับสูง จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความเข้าใจความต่างทางวัฒนธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการให้บริการแต่กลับมีความสัมพันธ์กับการยอมรับต่อความต่างทางวัฒนธรรม และยังพบว่า การยอมรับต่อความต่างทางวัฒนธรรมด้านความต้องการบริการ มีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการให้บริการมากที่สุด โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านช่วงอายุ และกลุ่มตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลทำให้ความเข้าใจความต่างทางวัฒนธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่างกัน

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556:บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย โดยศึกษาตามแนวทฤษฎีการวัดคุณภาพการบริการของ Parasuraman ประกอบไปด้วย 5 มิติหลักดังนี้ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) การสัมผัสได้ (Tangibles) โดยเปรียบเทียบระดับความรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานสายการบินในประเทศไทย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของพนักงานสายการบินในประเทศไทยอยู่ในระดับกลาง จากผลการศึกษาข้างต้นได้นำไปประยุกต์เป็นข้อเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์ คือ การบริหารทุนมนุษย์ องค์กรธุรกิจสายการบิน ควรใช้หลักการให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างคนกับกระบวนการ ผ่านกิจกรรมการวางแผนและสรรหาทุนมนุษย์ กิจกรรมการสร้างความรู้ความผูกพันของทุนมนุษย์ กิจกรรมประเมินสมรรถนะทุนมนุษย์

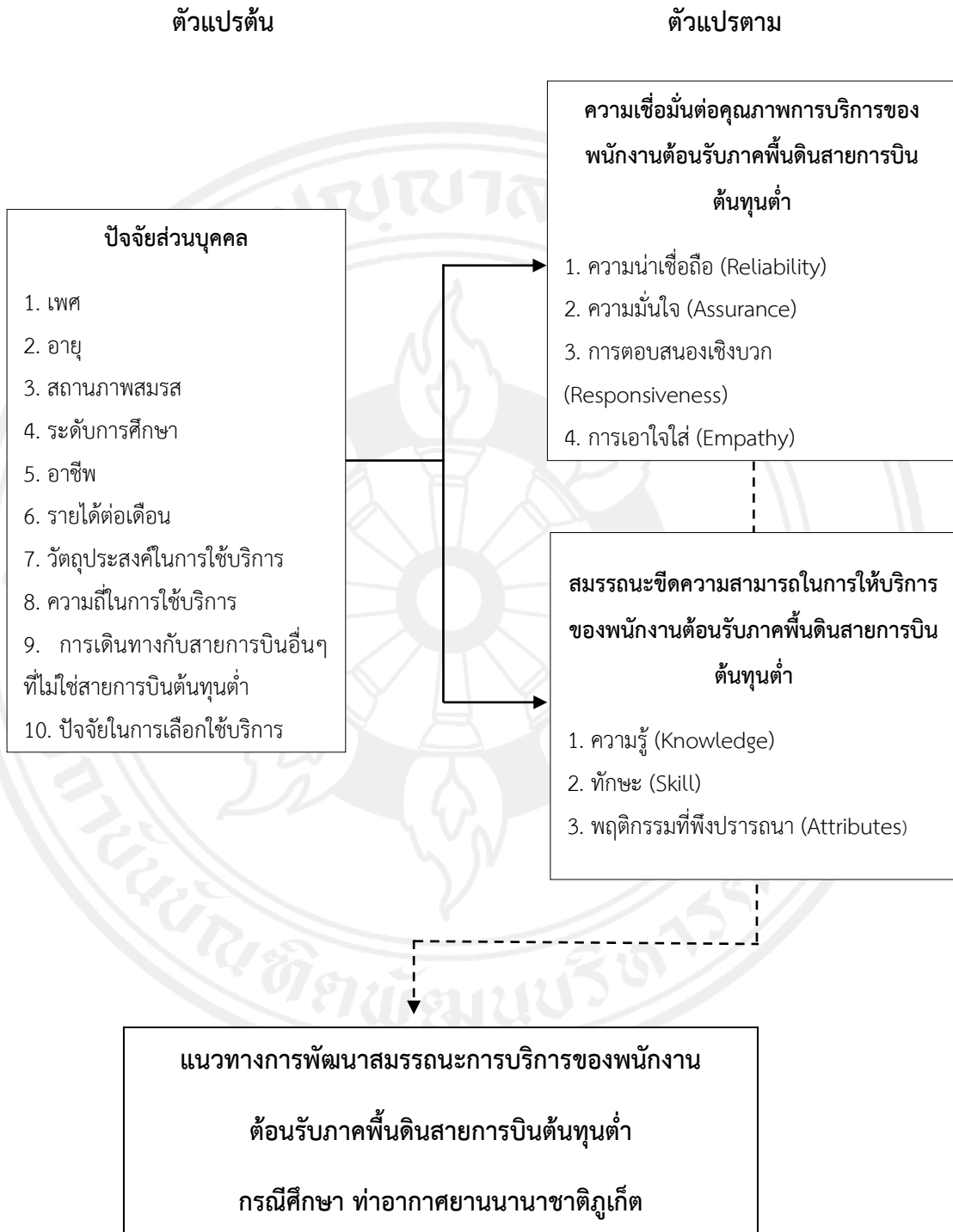
บทที่ 3

กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษา ค้นคว้า ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนได้กรอบแนวคิดในการวิจัย (Research Conceptual Framework) เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลในการสร้างสมรรถนะการบริการและเพิ่มคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการพัฒนาและสร้างความพึงพอใจจากการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ โดยดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ
- 3.4 สมมุติฐานการวิจัย
- 3.5 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.6 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.7 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.8 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.9 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.10 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable)

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ การเดินทางกับสายการบินอื่น ๆ ที่ไม่ใช่สายการบินต้นทุนต่ำ และปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ตัวแปรตามกรอบที่หนึ่งจะมีคุณลักษณะของการสร้างคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำจะมีทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- 2) ความมั่นใจ (Assurance)
- 3) การตอบสนองเชิงบวก (Responsiveness)
- 4) การเอาใจใส่ (Empathy)
- 5) การสัมผัสได้ (Tangibles)

ตัวแปรตามกรอบที่สองสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ จะมีทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ความรู้ (Knowledge)
- 2) ทักษะ (Skill)
- 3) พฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes)

สมรรถนะขีดความสามารถการให้บริการส่วนพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำ ที่ควรจะมีและเป็นแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นและคุณภาพการบริการในการให้บริการผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ

- 1) ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การบริการสายการบินต้นทุนต่ำและกำไร
- 2) ความรู้เกี่ยวกับความต้องการของผู้โดยสาร
- 3) ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ทางการแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำ

- 4) ทักษะการคิด การวิเคราะห์ และการพิจารณาการบริการ
- 5) ทักษะการสื่อสาร การนำเสนอที่ชัดเจน และการตอบคำถาม
- 6) ทักษะการทำงานการประสานงานเป็นหมู่คณะ
- 7) สัมฤทธิผลทางด้านภาษาเทคนิคการพูดและภาษาอื่นๆ
- 8) ความมีจิตบริการ เชวชนปัญหาในการให้บริการ
- 9) ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง
- 10) ความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียด

3.3 นิยามเชิงปฏิบัติการ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารประกอบด้วย

- 1) เพศ หมายถึง เพศของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศชายและเพศหญิง
- 2) อายุ หมายถึง อายุของผู้โดยสารที่นับตั้งแต่เกิดจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถามโดยนับอายุเต็มปีบริบูรณ์ ทั้งนี้การกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 16 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปเนื่องจากเป็นผู้ที่มีวิจรรย์ญาณในการตัดสินใจเพียงพอ และช่วงระดับของอายุในแต่ละช่วงของอายุ สาเหตุเนื่องมาจากเพื่อที่จะครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้โดยสารได้กว้างขึ้น
- 3) สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพคู่ครอง จะมีแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง
- 4) รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้ที่ผู้โดยสารได้รับในแต่ละเดือนแบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท 40,000 บาทขึ้นไป
- 5) ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ผู้โดยสารมีในปัจจุบันแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ต่ำต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาตรี
- 6) อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้โดยสาร ณ ปัจจุบัน แบ่งเป็น 12 ระดับ ได้แก่ พนักงานบริษัท ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักธุรกิจเจ้าของกิจการ นักเรียนหรือนักศึกษา อาชีพอิสระ เกษตรกร ทำสวน แม่บ้าน พ่อบ้าน เกษียณอายุ ว่างานอื่นๆ โปรดระบุ.....
- 7) วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ หมายถึง วัตถุประสงค์การใช้บริการของผู้โดยสาร ที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เช่น ท่องเที่ยว/พักผ่อน ทำงาน/ธุรกิจ ไป/กลับจากภูมิลำเนา อื่นๆ

8) ความถี่ในการใช้บริการ หมายถึง จำนวนการใช้บริการของผู้โดยสารที่เลือกเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำในรอบหนึ่งปีมีจำนวนกี่ครั้ง โดยแบ่งเป็น 5 ช่วง คือ เดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี 4-6 ครั้งต่อปี 7-9 ครั้งต่อปี และมากกว่า 10 ครั้งต่อปี

9) ปัจจัยที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (ระบุลำดับ 1-3) การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ราคาค่าโดยสารและโปรโมชั่น ภาพลักษณ์สายการบิน คุณภาพของสายการบิน การบอกต่อปากต่อปากจากคนรู้จัก คุณภาพการบริการของพนักงาน เส้นทางการบินที่หลากหลาย ช่วงเวลาที่ให้บริการของเที่ยวบิน ความปลอดภัยของสายการบิน ความตรงต่อเวลา สิทธิพิเศษของสมาชิก การสะสมไมล์ อื่นๆ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่คอยต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้โดยสารที่เดินทางมาใช้บริการตั้งแต่เข้ามาในสนามบินจนกว่าจะเดินทางขึ้นเครื่องบินและเดินผู้โดยสารที่เดินทางลงจากเครื่องบินจะกว่าจะออกจากสนามบิน

ปัจจัยการสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการของผู้โดยสารกับสายการบินต้นทุนต่ำ หมายถึง ความเชื่อมั่น ความพึงพอใจการใช้บริการ การบอกต่อเชิงบวกต่อการใช้บริการ การกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

ขีดความสามารถในการให้บริการส่วนพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำ หมายถึง ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในด้านต่างๆ ที่คอยให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

จากทั้งสองสมมุติฐานจะส่งผลเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำต่อไป

3.5 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากจำนวนประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้มีขนาดใหญ่ และข้อจำกัดด้านเวลาของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เพื่อที่จะได้ครอบคลุมหน่วยการวิเคราะห์ได้ทั้งหมด

ผู้วิจัยได้กำหนดให้กลุ่มผู้โดยสารชาวไทย ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการในการเดินทางเส้นทางภายในประเทศของสายการบินต้นทุนต่ำ ที่ใช้บริการและออกเดินทางจากท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดภูเก็ต โดยจำนวนผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำทั้งหมดในปี พ.ศ.2559 จำนวน 5 ล้านคน (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2560) ทั้งนี้ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำต้องมีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นผู้ที่มีวิจาร์ณญาณเพียงพอในการตัดสินใจและต้องเคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมาไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง เนื่องจากเป็นผู้โดยสารที่มีความคุ้นเคยกับการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำเป็นอย่างดี และมีคำถามคัดกรองสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการตอบแบบสอบถามในการวิจัย

3.6 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

3.6.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ มีจำนวน 400 ตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์กำหนดจากจำนวนผู้โดยสารที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด โดยได้มาจากการคำนวณจากหลักการผืนแปรร่วม ซึ่งได้ยึดหลักตามสูตรของ Taro Yamane กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% และระดับความผิดพลาดเท่ากับ 5% (Yamane, 1973) ดังนี้

$$\text{เมื่อ} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่างที่คำนวณได้
N	แทน	ขนาดประชากรเท่ากับ 5,000,000 คน
E	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ของขนาดการสุ่มตัวอย่างกำหนดที่ 0.05 การวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ในการวิจัยครั้งนี้ ขนาดประชากรที่ต้องศึกษา (N) มีจำนวนเท่ากับ 5,000,000 คน และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เกินร้อยละ 5 จึงทำให้ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{5,000,000}{1+5,000,000(0.05)^2} \\ n &= 399.98 \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 399.98 ตัวอย่าง ดังนั้น เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

3.6.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งกำหนดเป็นผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ ที่นั่งพักรอขึ้นเครื่องบินบริเวณห้องพักผู้โดยสารทางออกเพื่อเดินทางขึ้นเครื่อง (Boarding Gates) ณ สนามบินนานาชาติจังหวัดภูเก็ต ในช่วงวันที่ 1-30 มีนาคม พ.ศ.2561 ซึ่งเป็นช่วงเริ่มต้นเปิดฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season) กลุ่มทะเลอันดามันและจังหวัดภูเก็ต เป็นช่วงที่ทำให้ผู้โดยสารเห็นภาพรวมของการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำได้ดีที่สุด โดยเลือกช่วงเวลาตั้งแต่ 09.00 ถึง 18.00 น. จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ได้ผลของการวิจัย มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด โดยผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) เป็นผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ
- 2) เป็นผู้โดยสารที่เดินทางทั้งเข้าและออกด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ
- 3) เป็นผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง

3.7 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ การเดินทางกับสายการบินอื่นๆ ที่ไม่ใช่สายการบินต้นทุนต่ำ และปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Questionnaire) โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายถูกหนึ่งตัวเลือก (One Choice) ตามตัวเลือกที่กำหนดไว้ในแบบสอบถาม

1) เพศ ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิดแบบ 2 ตัวเลือก (Two-way question)

2) อายุ ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิดแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices question)

3) สถานภาพสมรส ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิดแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices question)

4) ระดับการศึกษา ใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิดแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices question)

5) อาชีพ ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิดแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices question)

6) รายได้ต่อเดือน ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิดแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices question)

7) วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิดแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices question)

8) ความถี่ในการใช้บริการ ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิดแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices question)

9) การเดินทางกับสายการบินอื่นๆ ที่ไม่ใช่สายการบินต้นทุนต่ำ ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิดแบบ 2 ตัวเลือก (Two-way question)

10) ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) คำถามมีลักษณะปลายปิดแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ จะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Questionnaire) แบบวัดเจตคติของ Likert (Likert's Scale) ใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยกำหนดการให้คะแนนดังนี้ (อัศวิน แสสนพิกุล, 2556)

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลผล (Interpretation) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแสดงระดับคะแนนเฉลี่ย (Mean) พิจารณาจากคะแนนของคำตอบแล้วนำมาแบ่งชั้นอันตรภาคชั้นของคะแนน กำหนดเป็น 5 อันตรภาคชั้น (อัศวิน แสงพิกุล, 2556) แสดงดังตารางที่ 3.1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ จะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Questionnaire) แบบวัดเจตคติของ Likert (Likert's Scale) ใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยกำหนดการให้คะแนน ดังนี้ (อัศวิน แสงพิกุล, 2556)

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลผล (Interpretation) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแสดงระดับคะแนนเฉลี่ย (Mean) พิจารณาจากคะแนนของคำตอบแล้วนำมาแบ่งชั้นอันตรภาคชั้นของคะแนน กำหนดเป็น 5 อันตรภาคชั้น (อัศวิน แสงพิกุล, 2556) แสดงดังตารางที่ 3.1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire)

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยประเภทอัตตาภาคชั้น

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเชื่อมั่นการบริการ	ระดับสมรรถนะบริการของพนักงาน
4.21 – 5.00	ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด	สมรรถนะบริการของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก	สมรรถนะบริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง	สมรรถนะบริการของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย	สมรรถนะบริการของพนักงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด	สมรรถนะบริการของพนักงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

แหล่งที่มา: อัศวิน แสงพิกุล, 2556.

3.8 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการดำเนินการ ดังนี้

1) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเนื้อหา ทฤษฎี แนวคิด รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการการสร้างความเชื่อมั่นและคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการพัฒนาและสร้างความพึงพอใจจากขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จากหนังสือ เอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งของในประเทศและของต่างประเทศ

2) นำข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าเพื่อมาทำการร่างแบบสอบถาม

3) นำแบบสอบถามที่ทำการร่างเสร็จแล้วเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบและเพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้

4) วิเคราะห์ผลเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม ซึ่งจากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าดัชนี IOC ของแบบสอบถามงานวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความตามวัตถุประสงค์การวิจัย และเสนอแนะเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยนำคะแนนที่มาวิเคราะห์ประสิทธิภาพแบบสอบถาม จำนวน 30 ข้อโดย ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องกับจุดประสงค์ (IOC) โดยกำหนดเป็นคะแนน +1 หรือ 0 หรือ -1 ตามสูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (กาญจนา วัฒนา, 2544: 116)

การกำหนดเกณฑ์พิจารณารายการประเมิน จากเกณฑ์การพิจารณาสามารถกำหนดได้ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับการประเมินความเชื่อมั่นบริการของพนักงาน

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับการประเมินความเชื่อมั่นบริการของพนักงาน

-1 หมายถึง แน่ใจว่าไม่มีความสอดคล้องกับการประเมินความเชื่อมั่นบริการของพนักงาน

รายงานผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือทั้ง 3 ท่านได้แก่

1) อาจารย์ ดร.เชิดชัย กลิ่นธงชัย อาจารย์และประธานสาขาการจัดการธุรกิจโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

2) อาจารย์ณัฐวุฒิ เหมาะประมาณ อาจารย์สาขาการจัดการธุรกิจโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

3) คุณอรุณ ลีลาพันธ์สิทธิ ผู้จัดการ สายการบิน ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ประจำสนามบินนานาชาติภูเก็ต

ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) (อัศวิน แสงพิบูล, 2556) ในภาพรวมเฉลี่ย เท่ากับ 0.972 แสดงว่าแบบสอบถามการประเมินความเชื่อมั่นและคุณภาพ

การบริการของพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำ มีคุณภาพในระดับดี แต่มีส่วนน้อยที่ต้องปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งเพื่อให้สมบูรณ์ก่อนการนำไปทดสอบความเชื่อมั่นต่อไป

5) นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการพิจารณาและวิเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน นำมาทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายของงานวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 30 ชุด ทั้งนี้เพื่อทำการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach's Alpha) เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (อัศวิน แสงพิบูล, 2556) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.972

6) การจัดทำแบบสอบถามแบบฉบับที่สมบูรณ์ และนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.9 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองเพื่อให้สามารถชี้แจงข้อสงสัยกับกลุ่มตัวอย่างได้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ (Questionnaire) และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ในเส้นทางบินภายในประเทศบริเวณห้องพักผู้โดยสารขาออก ณ สนามบินนานาชาติ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามทุกฉบับ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร งานวิจัย ผลสำรวจขององค์กรต่างๆ ผลรายงานประจำปีขององค์กรต่างๆ เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เนื้อหาที่ศึกษามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.10 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบถึงความถูกต้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีดังต่อไปนี้

3.10.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อใช้บรรยายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่

- 1) ค่าความถี่ (Frequencies)
- 2) ค่าร้อยละ (Percentage)
- 3) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)
- 4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.10.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis)

เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ ซึ่งจะนำมาทำการทดสอบโดยใช้สถิติ ดังนี้

- 1) แบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test)
- 2) สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ 2) เพื่อประเมินสมรรถนะขีดความสามารถการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ 3) เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ตามลำดับต่อไปนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.3 ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ
- 4.4 ระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ
- 4.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบ t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาการแจกแจงแบบ F-distribution
df	แทน	ระดับขั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากตัวสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	177	44.25
หญิง	223	55.75
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 22 ปี (Generation Z)	41	10.25
22 – 38 ปี (Generation Y)	234	58.50
39 – 53 ปี (Generation X)	88	22.00
54 – 72 ปี (Generation B)	25	6.25
72 ปี ขึ้นไป (Generation S)	12	3.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	193	48.25
สมรส	184	46.00
หม้าย/หย่าร้าง	23	5.75
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	95	23.75
ปริญญาตรี	260	65.00
สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.25
รวม	400	100.00
5. อาชีพ		
พนักงานบริษัท	149	37.25
ข้าราชการ	65	16.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	38	9.50
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	34	8.50
นักเรียน/นักศึกษา	49	12.25
อาชีพอิสระ	51	12.75
อื่นๆ	14	3.50
รวม	400	100.00
6. รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	12	3.00
ต่ำกว่า 10,000 บาท	46	11.50
10,001 – 20,000 บาท	106	26.50
20,001 – 30,000 บาท	168	42.00
30,001 – 40,000 บาท	32	8.00
40,000 บาท ขึ้นไป	36	9.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
7. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ		
ท่องเที่ยว/พักผ่อน	207	51.75
ทำงาน/ธุรกิจ	109	27.25
ไป/กลับจากภูมิลำเนา	84	21.00
รวม	400	100.00
8. ความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ		
ใช้บริการครั้งแรก	35	8.75
2-5 ครั้งต่อปี	270	67.50
6-10 ครั้งต่อปี	60	15.00
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	35	8.75
รวม	400	100.00
9. ท่านเคยเดินทางกับสายการบินอื่นๆที่ไม่ใช่สายการบินต้นทุนต่ำหรือไม่		
เคย	237	59.25
ไม่เคย	163	40.75
รวม	400	100.00
10. ปัจจัยที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ		
การโฆษณาประชาสัมพันธ์	13	3.25
ราคาค่าโดยสารและโปรโมชั่น	90	22.50
ภาพลักษณ์สายการบิน	34	8.50
คุณภาพการบริการสายการบิน	42	10.50
การบอกต่อปากต่อปากจากคนรู้จัก	13	3.25
คุณภาพการบริการของพนักงาน	125	31.25
เส้นทางการบินที่หลากหลาย	17	4.25
ช่วงเวลาที่ให้บริการของเที่ยวบิน	21	5.25
ความปลอดภัยของสายการบิน	30	7.50
สิทธิพิเศษของสมาชิก การสะสมไมล์	15	3.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ การเดินทางกับสายการบินอื่นๆ ที่ไม่ใช่สายการบินต้นทุนต่ำ และปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ สามารถสรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.75 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.25

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 22 – 38 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมาคือ อายุ 39 – 53 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.00 และอายุต่ำกว่า 22 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.25

สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 46.00 และหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 5.75

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ จบการศึกษากว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.75 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.25

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาคือ ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 16.25 และอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 12.75

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาคือ รายได้ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50 และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.50

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาคือ ทำงาน/ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.25 และไป/กลับจากภูมิลำเนา คิดเป็นร้อยละ 21.00

ความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ 2-5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาคือ 6 – 10 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 15.00 ใช้บริการครั้งแรก และใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 8.75

การเดินทางกับสายการบินอื่นๆ ที่ไม่ใช่สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเดินทางกับสายการบินอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 59.25 และไม่เคยเดินทางกับสายการบินอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 40.8

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ปัจจัยอันดับ 1 คือ คุณภาพการบริการของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 31.25 อันดับ 2 คือ ราคาค่าโดยสารและโปรโมชั่น คิดเป็นร้อยละ 22.50 และอันดับ 3 คือ คุณภาพการบริการสายการบิน คิดเป็นร้อยละ 10.50

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับ

ภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

การสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	\bar{X}	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. ด้านการสร้างที่น่าเชื่อถือ	4.11	0.52	มาก
2. ด้านการตอบสนอง	4.06	0.55	มาก
3. ด้านการสร้างความมั่นใจ	4.07	0.56	มาก
4. ด้านการดูแลและเอาใจใส่	4.06	0.55	มาก
5. ด้านการสัมผัสได้	4.13	0.50	มาก
โดยรวม	4.09	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการด้านการสัมผัสได้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ ด้านการสร้างที่น่าเชื่อถือ, ด้านการสร้างความมั่นใจ, ด้านการตอบสนอง และด้านการดูแลและเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 4.07, 4.06 และ 4.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ

ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. พนักงานตรวจเอกสารการเดินทางข้อมูลของท่านอย่างถูกต้องและแม่นยำ	4.14	0.71	มาก
2. พนักงานให้คำแนะนำข้อมูลแก่ท่านก่อนการเดินทางขึ้นเครื่องได้ถูกต้องชัดเจน	4.04	0.65	มาก
3. พนักงานแจ้งหรือประกาศข้อมูลการเดินทางที่สำคัญให้ท่านทราบได้อย่างถูกต้องเข้าใจ	4.10	0.70	มาก
4. พนักงานให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	4.13	0.69	มาก
5. พนักงานมีความจริงใจและนำเสนอข้อมูลทุกอย่างเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการ	4.14	0.71	มาก
โดยรวม	4.11	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานตรวจเอกสารการเดินทางข้อมูลของท่านอย่างถูกต้องและแม่นยำ และพนักงานมีความจริงใจและนำเสนอข้อมูลทุกอย่างเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ พนักงานให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้, พนักงานแจ้งหรือประกาศข้อมูลการเดินทางที่สำคัญให้ท่านทราบได้อย่างถูกต้องเข้าใจ และพนักงานให้คำแนะนำข้อมูลแก่ท่านก่อนการเดินทางขึ้นเครื่องได้ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 4.10 และ 4.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	\bar{X}	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. พนักงานกล่าวทักทายท่านด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อท่านเข้ามาใช้บริการก่อนเสมอ	4.02	0.74	มาก
2. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่านตั้งแต่ท่านเดินทางมารับบริการ	4.01	0.76	มาก
3. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ตามรูปแบบของสายการบิน	4.10	0.67	มาก
4. พนักงานมีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่ให้บริการแก่ท่านตลอดที่ท่านรอขึ้นเครื่องบิน	4.09	0.74	มาก
5. พนักงานมีความใส่ใจและพร้อมที่ดูแลท่านตลอดเวลาขณะที่ท่านรอในท้องฟ้าผู้โดยสาร	4.08	0.77	มาก
โดยรวม	4.06	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการตอบสนองโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ตามรูปแบบของสายการบินมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ พนักงานมีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่ให้บริการแก่ท่านตลอดที่ท่านรอขึ้นเครื่องบิน, พนักงานมีความใส่ใจและพร้อมที่ดูแลท่านตลอดเวลาขณะที่ท่านรอในท้องฟ้าผู้โดยสาร, พนักงานกล่าวทักทายท่านด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อท่านเข้ามาใช้บริการก่อนเสมอ และพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่านตั้งแต่ท่านเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, 4.08, 4.02 และ 4.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความมั่นใจ

ด้านการสร้างความมั่นใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. พนักงานมีความรู้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับสายการบินและการบริการของสายการบิน	4.01	0.75	มาก
2. พนักงานมีความสุภาพ เป็นมิตร พร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.04	0.72	มาก
3. พนักงานสามารถยืดหยุ่นและปรับแก้ไขปัญหาได้ตามความต้องการของผู้โดยสาร	4.13	0.71	มาก
4. พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและกฎระเบียบของสายการบินอย่างถูกต้อง	4.09	0.75	มาก
5. ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจเมื่อใช้บริการกับพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำ	4.10	0.75	มาก
โดยรวม	4.07	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความมั่นใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานสามารถยืดหยุ่นและปรับแก้ไขปัญหาได้ตามความต้องการของผู้โดยสารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจเมื่อใช้บริการกับพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำ, พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและกฎระเบียบของสายการบินอย่างถูกต้อง, พนักงานมีความสุภาพ เป็นมิตร พร้อมให้บริการตลอดเวลา และพนักงานมีความรู้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับสายการบินและการบริการของสายการบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, 4.09, 4.04 และ 4.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการดูแลและเอาใจใส่

ด้านการดูแลและเอาใจใส่	\bar{X}	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. พนักงานใช้เวลาเพียงพอในการตอบคำถามอย่างชัดเจนแก่ผู้โดยสาร	3.98	0.73	มาก
2. พนักงานติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้โดยสารแต่ละรายอย่างใกล้ชิด	4.02	0.69	มาก
3. พนักงานใส่ใจการบริการตามมาตรฐานและเวลาตรงตามที่ตกลงไว้กับผู้โดยสาร	4.10	0.74	มาก
4. พนักงานนำเสนอข้อมูลและค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ผู้โดยสาร	4.09	0.72	มาก
5. ในขณะที่ปฏิบัติงานพนักงานมีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของผู้โดยสาร	4.10	0.69	มาก
โดยรวม	4.06	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการดูแลและเอาใจใส่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานใส่ใจการบริการตามมาตรฐานและเวลาตรงตามที่ตกลงไว้กับผู้โดยสาร และในขณะที่ปฏิบัติงานพนักงานมีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของผู้โดยสารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ พนักงานนำเสนอข้อมูลและค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ผู้โดยสาร, พนักงานติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้โดยสารแต่ละรายอย่างใกล้ชิด และพนักงานใช้เวลาเพียงพอในการตอบคำถามอย่างชัดเจนแก่ผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, 4.02 และ 3.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสัมผัสได้

ด้านการสัมผัสได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. พนักงานเตรียมอุปกรณ์การทำงานมีความพร้อมที่จะให้บริการท่านตลอดเวลา	4.10	0.70	มาก
2. พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและกฎระเบียบของสายการบินอย่างถูกต้อง	4.09	0.57	มาก
3. พนักงานมีความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ	4.17	0.65	มาก
4. พนักงานแต่งกายเรียบร้อยมีความโดดเด่นด้านบุคลิกภาพอย่างมืออาชีพในการให้บริการ	4.16	0.74	มาก
5. พนักงานถ่ายทอดหรือประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของสายการบินได้อย่างชัดเจน	4.14	0.74	มาก
โดยรวม	4.13	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสัมผัสได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานมีความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายเรียบร้อยมีความโดดเด่นด้านบุคลิกภาพอย่างมืออาชีพในการให้บริการ, พนักงานถ่ายทอดหรือประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของสายการบินได้อย่างชัดเจน, พนักงานเตรียมอุปกรณ์การทำงานมีความพร้อมที่จะให้บริการท่านตลอดเวลา และพนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและกฎระเบียบของสายการบินอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16, 4.14, 4.10 และ 4.09 ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงาน

ต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	\bar{X}	S.D.	ระดับ สมรรถนะ
1. ด้านความรู้	4.13	0.51	มาก
2. ด้านทักษะ	4.12	0.51	มาก
3. ด้านคุณลักษณะ	4.12	0.51	มาก
โดยรวม	4.12	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านความรู้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.12

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านความรู้

ด้านความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการและผลิตภัณฑ์ของสายการบิน	4.11	0.64	มาก
2. พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลผู้โดยสารตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร	4.08	0.65	มาก
3. พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ทางการแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำ	4.13	0.68	มาก
4. พนักงานควรมีความรู้การคิดการวิเคราะห์และการพิจารณาต่อความต้องการของผู้โดยสาร	4.12	0.73	มาก
5. พนักงานควรมีความรู้การสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศและมีการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจน	4.18	0.70	มาก
6. พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ทันสมัย	4.15	0.69	มาก
7. พนักงานควรมีความรู้ในหน้าที่และงานของตนเองที่ต้องปฏิบัติอย่างมีระบบระเบียบ	4.16	0.68	มาก
โดยรวม	4.13	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานควรมีความรู้การสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศและมีการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ พนักงานควรมีความรู้ในหน้าที่และงานของตนเองที่ต้องปฏิบัติอย่างมีระบบระเบียบ, พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ทันสมัย, พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ทางการแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำ, พนักงานควรมีความรู้การคิดการวิเคราะห์และการพิจารณาต่อความต้องการของผู้โดยสาร, พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการและผลิตภัณฑ์ของสายการบิน และพนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลผู้โดยสารตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16, 4.15, 4.13, 4.12, 4.11 และ 4.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านทักษะ

ด้านทักษะ	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. พนักงานควรมีทักษะในการสื่อสารและเทคนิคในการให้บริการ	4.06	0.63	มาก
2. พนักงานควรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องทันเวลา	4.11	0.67	มาก
3. พนักงานควรมีทักษะความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียดของงานตลอดเวลา	4.17	0.73	มาก
4. พนักงานควรมีทักษะเข้าใจในการใช้อินเตอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์	4.11	0.70	มาก
5. พนักงานควรมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกัน	4.14	0.71	มาก
6. พนักงานควรมีทักษะการทำงานการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.12	0.69	มาก
7. พนักงานควรมีความสามารถในการจัดระบบของการทำงานอย่างมืออาชีพ	4.12	0.68	มาก
โดยรวม	4.12	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานควรมีทักษะความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียดของงานตลอดเวลามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ พนักงานควรมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกัน, พนักงานควรมีทักษะการทำงานการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและรวดเร็ว, พนักงานควรมีความสามารถในการจัดระบบของการทำงานอย่างมืออาชีพ, พนักงานควรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องทันเวลา, พนักงานควรมีทักษะเข้าใจในการใช้อินเตอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ และพนักงานควรมีทักษะในการสื่อสารและเทคนิคในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 4.12, 4.12, 4.11, 4.11 และ 4.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านคุณลักษณะ

ด้านคุณลักษณะ	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. พนักงานควรมีใจรักงานบริการและรักในการให้บริการ	4.13	0.66	มาก
2. พนักงานควรมีบุคลิกภาพที่ดีมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.10	0.63	มาก
3. พนักงานควรมีความตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง	4.12	0.70	มาก
4. พนักงานควรปฏิบัติตามระเบียบด้านความปลอดภัยและขั้นตอนเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้	4.11	0.71	มาก
5. พนักงานต้องสามารถปรับตัวทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้	4.10	0.72	มาก
6. พนักงานควรมีการพัฒนาและแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ในอุตสาหกรรมการบินมาปรับใช้	4.13	0.72	มาก
7. พนักงานต้องมีความซึ้งสังเกตรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอน	4.11	0.71	มาก
8. พนักงานควรมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเองและแก้ไขปัญหาได้	4.15	0.68	มาก
โดยรวม	4.12	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านคุณลักษณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเองและแก้ไขปัญหาได้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมาคือ พนักงานควรมีใจรักงานบริการและรักในการให้บริการ, พนักงานควรมีการพัฒนาและแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ในอุตสาหกรรมการบินมาปรับใช้, พนักงานควรมีความตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง, พนักงานควรปฏิบัติตามระเบียบด้านความปลอดภัยและขั้นตอนเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้, พนักงานต้องมีความซึ้งสังเกตรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอน, พนักงานควรมีบุคลิกภาพที่ดีมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และพนักงานต้องสามารถปรับตัวทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 4.13, 4.12, 4.11, 4.11, 4.10 และ 4.10 ตามลำดับ

4.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

การสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการสร้างที่น่าเชื่อถือ	4.06	0.51	4.14	0.53	-1.57	0.117
2. ด้านการตอบสนอง	4.05	0.54	4.07	0.56	-0.44	0.657
3. ด้านการสร้างความมั่นใจ	4.03	0.58	4.11	0.54	-1.42	0.155
4. ด้านการดูแลและเอาใจใส่	4.01	0.52	4.09	0.58	-1.42	0.156
5. ด้านการสัมผัสได้	4.07	0.49	4.18	0.50	-2.25	0.025*
โดยรวม	4.04	0.45	4.12	0.46	-1.66	0.097

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

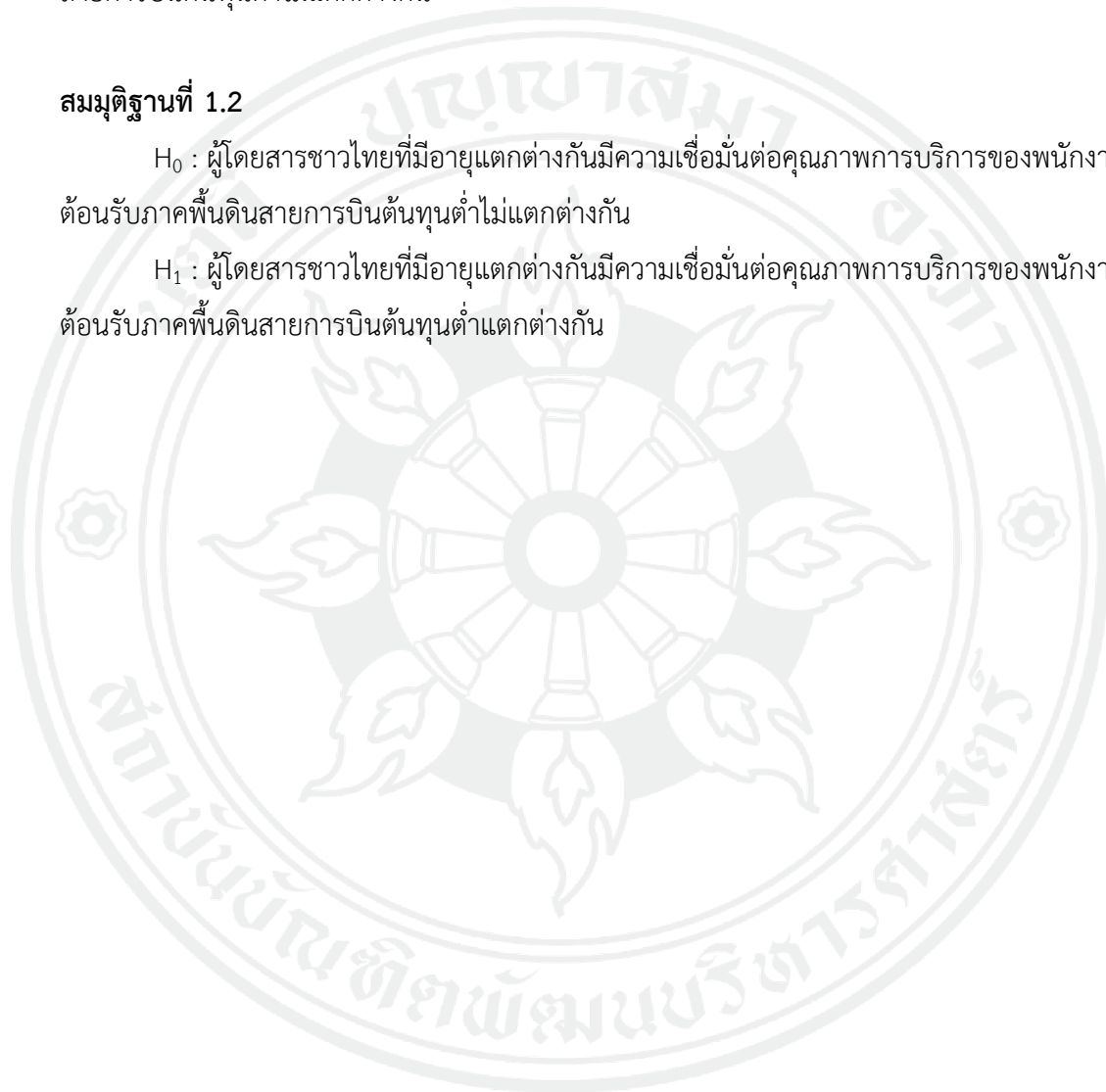
จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ t พบว่า ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของเพศชายและเพศหญิงโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

ด้านการสัมผัสได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ผู้โดยสารเพศหญิงมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำมากกว่าผู้โดยสารเพศชาย ส่วนด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านการดูแลและเอาใจใส่ พบว่า ผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.2

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน



ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

การสร้างความเชื่อมั่นต่อ						
คุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.01	1.25	4.79	0.001*
	ภายในกลุ่ม	395	103.13	0.26		
	รวม	399	108.13			
2. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	4	2.83	0.71	2.35	0.054
	ภายในกลุ่ม	395	119.21	0.30		
	รวม	399	122.05			
3. ด้านการสร้างความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.78	0.20	0.62	0.649
	ภายในกลุ่ม	395	124.53	0.32		
	รวม	399	125.31			
4. ด้านการดูแลและเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	4	1.44	0.36	1.18	0.318
	ภายในกลุ่ม	395	120.08	0.30		
	รวม	399	121.52			
5. ด้านการสัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	4	1.43	0.36	1.44	0.221
	ภายในกลุ่ม	395	98.46	0.25		
	รวม	399	99.89			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.93	0.48	2.38	0.051
	ภายในกลุ่ม	395	80.19	0.20		
	รวม	399	82.12			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับ

ภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มช่วงอายุของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ

อายุ		ต่ำกว่า 22 ปี	22 – 38 ปี	39 – 53 ปี	54 – 72 ปี	72 ปี ขึ้นไป
	X	4.07	4.03	4.28	4.30	4.00
ต่ำกว่า 22 ปี	4.07	-	0.04	0.21*	0.22	0.07
22 – 38 ปี	4.03		-	0.25*	0.26*	0.03
39 – 53 ปี	4.28			-	0.01	0.28
54 – 72 ปี	4.30				-	0.30
72 ปี ขึ้นไป	4.00					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มช่วงอายุของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ ด้วยสถิติทดสอบ LSD พบว่า 1) กลุ่มอายุ 39 - 53 ปี มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 22 ปี และกลุ่มอายุ 22 – 38 ปี 2) กลุ่มอายุ 54 – 72 ปี มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มอายุ 22 – 38 ปี

สมมุติฐานที่ 1.3

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

การสร้างความเชื่อมั่นต่อ คุณภาพการบริการของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินต้นทุนต่ำ	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.91	0.45	1.68	0.188
	ภายในกลุ่ม	397	107.23	0.27		
	รวม	399	108.13			
2. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.08	0.54	1.78	0.170
	ภายในกลุ่ม	397	120.96	0.30		
	รวม	399	122.05			
3. ด้านการสร้างความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.11	0.06	0.18	0.834
	ภายในกลุ่ม	397	125.19	0.32		
	รวม	399	125.31			
4. ด้านการดูแลและเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	2	0.48	0.24	0.78	0.459
	ภายในกลุ่ม	397	121.04	0.30		
	รวม	399	121.52			
5. ด้านการสัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.07	0.04	0.14	0.865
	ภายในกลุ่ม	397	99.82	0.25		
	รวม	399	99.89			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.36	0.18	0.87	0.421
	ภายในกลุ่ม	397	81.77	0.21		
	รวม	399	82.12			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.4

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

การสร้างความเชื่อมั่นต่อ						
คุณภาพการบริการของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินต้นทุนต่ำ	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านการสร้างค่าน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.01	0.51	1.88	0.154
	ภายในกลุ่ม	397	107.12	0.27		
	รวม	399	108.13			
2. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.85	0.43	1.40	0.249
	ภายในกลุ่ม	397	121.20	0.31		
	รวม	399	122.05			
3. ด้านการสร้างค่าน่าสนใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.55	0.28	0.88	0.417
	ภายในกลุ่ม	397	124.76	0.31		
	รวม	399	125.31			
4. ด้านการดูแลและเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	2	0.27	0.13	0.44	0.647
	ภายในกลุ่ม	397	121.25	0.31		
	รวม	399	121.52			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

การสร้างความเชื่อมั่นต่อ								
คุณภาพการบริการของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินต้นทุนต่ำ	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.		
5. ด้านการสัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.26	0.13	0.52	0.593		
	ภายในกลุ่ม	397	99.63	0.25				
	รวม	399	99.89					
	โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.43	0.21	1.04	0.353	
		ภายในกลุ่ม	397	81.69	0.21			
		รวม	399	82.12				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.5

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

การสร้างความเชื่อมั่นต่อ							
คุณภาพการบริการของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินต้นทุนต่ำ	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.	
1. ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	6	3.05	0.51	1.90	0.080	
	ภายในกลุ่ม	393	105.09	0.27			
	รวม	399	108.13				
2. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	6	4.24	0.71	2.36	0.030*	
	ภายในกลุ่ม	393	117.81	0.30			
	รวม	399	122.05				
3. ด้านการสร้างความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	6	4.14	0.69	2.24	0.039*	
	ภายในกลุ่ม	393	121.17	0.31			
	รวม	399	125.31				
4. ด้านการดูแลและเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	6	3.40	0.57	1.88	0.082	
	ภายในกลุ่ม	393	118.12	0.30			
	รวม	399	121.52				
5. ด้านการสัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	6	1.95	0.32	1.30	0.255	
	ภายในกลุ่ม	393	97.94	0.25			
	รวม	399	99.89				
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	6	2.92	0.49	2.41	0.027*	
	ภายในกลุ่ม	393	79.21	0.20			
	รวม	399	82.12				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอาชีพของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการตอบสนอง

อาชีพ		พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/ เจ้าของกิจการ	นักเรียน/นักศึกษา	อาชีพอิสระ	อื่นๆ
	X	3.95	4.20	4.08	4.24	4.07	4.03	4.14
พนักงานบริษัท	3.95	-	0.25*	0.13	0.28*	0.12	0.08	0.19
ข้าราชการ	4.20		-	0.11	0.04	0.12	0.17	0.05
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.08			-	0.15	0.01	0.06	0.06
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	4.24				-	0.16	0.21	0.09
นักเรียน/นักศึกษา	4.07					-	0.05	0.07
อาชีพอิสระ	4.03						-	0.12
อื่นๆ	4.14							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอาชีพของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการตอบสนอง ด้วยสถิติทดสอบ LSD พบว่า กลุ่มข้าราชการ และนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการตอบสนองมากกว่ากลุ่มพนักงานบริษัท

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอาชีพของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความมั่นใจ

อาชีพ		พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/ เจ้าของกิจการ	นักเรียน/นักศึกษา	อาชีพอิสระ	อื่นๆ
	X	4.01	4.15	4.06	4.31	4.15	3.94	4.09
พนักงานบริษัท	4.01	-	0.15	0.06	0.30*	0.15	0.06	0.08
ข้าราชการ	4.15		-	0.09	0.15	0.00	0.21*	0.07
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.06			-	0.24	0.09	0.12	0.02
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	4.31				-	0.15	0.36*	0.22
นักเรียน/นักศึกษา	4.15					-	0.21	0.07
อาชีพอิสระ	3.94						-	0.14
อื่นๆ	4.09							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอาชีพของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความมั่นใจ ด้วยสถิติทดสอบ LSD พบว่า 1) กลุ่มข้าราชการ และนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความมั่นใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอิสระ 2) กลุ่มนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความมั่นใจมากกว่ากลุ่มพนักงานบริษัท

สมมุติฐานที่ 1.6

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

การสร้างความเชื่อมั่นต่อ						
คุณภาพการบริการของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินต้นทุนต่ำ	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	5	6.23	1.25	4.82	0.000*
	ภายในกลุ่ม	394	101.90	0.26		
	รวม	399	108.13			
2. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	5	3.08	0.62	2.04	0.072
	ภายในกลุ่ม	394	118.96	0.30		
	รวม	399	122.05			
3. ด้านการสร้างความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.99	0.60	1.92	0.089
	ภายในกลุ่ม	394	122.32	0.31		
	รวม	399	125.31			
4. ด้านการดูแลและเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	5	3.14	0.63	2.09	0.066
	ภายในกลุ่ม	394	118.38	0.30		
	รวม	399	121.52			
5. ด้านการสัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	5	3.99	0.80	3.28	0.007*
	ภายในกลุ่ม	394	95.90	0.24		
	รวม	399	99.89			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	3.62	0.72	3.64	0.003*
	ภายในกลุ่ม	394	78.50	0.20		
	รวม	399	82.12			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้าน

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ

รายได้ต่อเดือน	ไม่มีรายได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001– 20,000 บาท	20,001– 30,000 บาท	30,001– 40,000 บาท	40,000 บาท ขึ้นไป
X	4.20	4.10	4.03	4.05	4.44	4.31
ไม่มีรายได้	4.20	- 0.10	0.17	0.15	0.24	0.11
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.10	-	0.07	0.05	0.34*	0.21
10,001 – 20,000 บาท	4.03		-	0.01	0.41*	0.27*
20,001 – 30,000 บาท	4.05			-	0.39*	0.26*
30,001 – 40,000 บาท	4.44				-	0.13
40,000 บาท ขึ้นไป	4.31					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ ด้วยสถิติทดสอบ LSD พบว่า 1) กลุ่มรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท, กลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาท 2) กลุ่มรายได้ 40,000 บาท ขึ้นไป มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาท

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสัมผัสได้

รายได้ต่อเดือน		ไม่มี รายได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001– 20,000 บาท	20,001– 30,000 บาท	30,001– 40,000 บาท	40,000 บาท ขึ้นไป
	X	4.28	4.13	4.05	4.09	4.39	4.27
ไม่มีรายได้	4.28	-	0.15	0.23	0.20	0.10	0.02
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.13		-	0.08	0.04	0.26*	0.14
10,001 – 20,000 บาท	4.05			-	0.03	0.33*	0.21*
20,001 – 30,000 บาท	4.09				-	0.30*	0.18*
30,001 – 40,000 บาท	4.39					-	0.12
40,000 บาท ขึ้นไป	4.27						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสัมผัสได้ ด้วยสถิติทดสอบ LSD พบว่า 1) กลุ่มรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสัมผัสได้มากกว่ากลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท, กลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาท 2) กลุ่มรายได้ 40,000 บาท ขึ้นไป มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสัมผัสได้มากกว่ากลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาท

สมมุติฐานที่ 1.7

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างวัตถุประสงค์ในการใช้บริการกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

การสร้างความเชื่อมั่นต่อ คุณภาพการบริการของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินต้นทุนต่ำ	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.13	0.07	0.24	0.785
	ภายในกลุ่ม	397	108.00	0.27		
	รวม	399	108.13			
2. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.18	0.09	0.29	0.747
	ภายในกลุ่ม	397	121.87	0.31		
	รวม	399	122.05			
3. ด้านการสร้างความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.14	0.07	0.23	0.795
	ภายในกลุ่ม	397	125.16	0.32		
	รวม	399	125.31			
4. ด้านการดูแลและเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	2	0.26	0.13	0.43	0.653
	ภายในกลุ่ม	397	121.26	0.31		
	รวม	399	121.52			
5. ด้านการสัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.45	0.22	0.90	0.409
	ภายในกลุ่ม	397	99.44	0.25		
	รวม	399	99.89			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.05	0.03	0.13	0.880
	ภายในกลุ่ม	397	82.07	0.21		
	รวม	399	82.12			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน ด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.8

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

การสร้างความเชื่อมั่นต่อ							
คุณภาพการบริการของ	แหล่ง	df	SS	MS	F	Sig.	
พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	ความแปรปรวน						
สายการบินต้นทุนต่ำ							
1. ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.00	1.33	5.07	0.002*	
	ภายในกลุ่ม	396	104.13	0.26			
	รวม	399	108.13				
2. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	3	2.21	0.74	2.43	0.065	
	ภายในกลุ่ม	396	119.84	0.30			
	รวม	399	122.05				
3. ด้านการสร้างความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.89	0.30	0.94	0.421	
	ภายในกลุ่ม	396	124.42	0.31			
	รวม	399	125.31				
4. ด้านการดูแลและเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.69	0.56	1.87	0.135	
	ภายในกลุ่ม	396	119.82	0.30			
	รวม	399	121.52				

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

การสร้างความเชื่อมั่นต่อ								
คุณภาพการบริการของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินต้นทุนต่ำ	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.		
5. ด้านการสัมผัสได้	ระหว่างกลุ่ม	3	2.33	0.78	3.15	0.025*		
	ภายในกลุ่ม	396	97.57	0.25				
	รวม	399	99.89					
	โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.95	0.65	3.21	0.023*	
		ภายในกลุ่ม	396	80.17	0.20			
		รวม	399	82.12				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มความถี่ในการใช้บริการของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน ต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ

ความถี่ในการใช้บริการ	X	ใช้บริการ			
		2 – 5 ครั้ง ครั้งแรก	2 – 5 ครั้ง ต่อปี	6 – 10 ครั้ง ต่อปี	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี
ใช้บริการครั้งแรก	4.11	-	0.06	0.09	0.27*
2 – 5 ครั้งต่อปี	4.05		-	0.15*	0.33*
6 – 10 ครั้งต่อปี	4.20			-	0.18
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	4.38				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มความถี่ในการใช้บริการของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน ต้นทุนต่ำด้านการสัมผัสได้ ด้วยสถิติทดสอบ LSD พบว่า 1) กลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน ต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มที่ใช้บริการครั้งแรก และกลุ่มที่ใช้บริการ 2 – 5 ครั้งต่อปี 2) กลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 6 – 10 ครั้งต่อปี มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน ต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มที่ใช้บริการ 2 – 5 ครั้งต่อปี

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มความถี่ในการใช้บริการของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน ต้นทุนต่ำด้านการสัมผัสได้

ความถี่ในการใช้บริการ	X	ใช้บริการ			
		2 – 5 ครั้ง ครั้งแรก	2 – 5 ครั้ง ต่อปี	6 – 10 ครั้ง ต่อปี	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี
ใช้บริการครั้งแรก	4.12	-	0.02	0.02	0.25*
2 – 5 ครั้งต่อปี	4.10		-	0.04	0.27*
6 – 10 ครั้งต่อปี	4.14			-	0.23*
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	4.37				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มความถี่ในการใช้บริการของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน ต้นทุนต่ำด้านการสัมผัสได้ ด้วยสถิติทดสอบ LSD พบว่า 1) กลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน ต้นทุนต่ำด้านการสัมผัสได้มากกว่ากลุ่มที่ใช้บริการครั้งแรก, กลุ่มที่ใช้บริการ 2 – 5 ครั้งต่อปี และกลุ่มที่ใช้บริการมากกว่า 6 – 10 ครั้งต่อปี

สมมุติฐานข้อที่ 2 ผู้โดยสารชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2.1

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความรู้	4.07	0.52	4.18	0.50	-2.06	0.040*
2. ด้านทักษะ	4.09	0.53	4.14	0.51	-0.99	0.321
3. ด้านคุณลักษณะ	4.09	0.49	4.14	0.52	-1.08	0.283
โดยรวม	4.08	0.47	4.15	0.47	-1.49	0.136

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ t พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ผู้โดยสารเพศหญิงประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านความรู้มากกว่าผู้โดยสารเพศชาย ส่วนด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ พบว่า ผู้โดยสารประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2.2

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	4	2.00	0.50	1.94	0.102
	ภายในกลุ่ม	395	101.43	0.26		
	รวม	399	103.42			
2. ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.32	0.83	3.20	0.013*
	ภายในกลุ่ม	395	102.48	0.26		
	รวม	399	105.80			
3. ด้านคุณลักษณะ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.41	0.60	2.39	0.051
	ภายในกลุ่ม	395	99.94	0.25		
	รวม	399	102.36			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.42	0.61	2.79	0.026*
	ภายในกลุ่ม	395	85.67	0.22		
	รวม	399	88.09			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มช่วงอายุของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับสมรรถนะ
ขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ
ด้านทักษะ

อายุ		ต่ำกว่า 22 ปี	22 – 38 ปี	39 – 53 ปี	54 – 72 ปี	72 ปี ขึ้นไป
	X	4.00	4.07	4.25	4.27	4.20
ต่ำกว่า 22 ปี	4.00	-	0.07	0.25*	0.28*	0.21
22 – 38 ปี	4.07		-	0.18*	0.21	0.13
39 – 53 ปี	4.25			-	0.03	0.04
54 – 72 ปี	4.27				-	0.07
72 ปี ขึ้นไป	4.20					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มช่วงอายุของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านทักษะ ด้วยสถิติทดสอบ LSD พบว่า 1) กลุ่มอายุ 39 – 53 ปี ประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านทักษะมากกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 22 ปี และกลุ่มอายุ 22 – 38 ปี 2) กลุ่มอายุ 54 – 72 ปี ประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านทักษะมากกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 22 ปี

สมมุติฐานที่ 2.3

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.03	0.01	0.05	0.905
	ภายในกลุ่ม	397	103.40	0.26		
	รวม	399	103.42			
2. ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.58	0.29	1.09	0.337
	ภายในกลุ่ม	397	105.23	0.27		
	รวม	399	105.80			
3. ด้านคุณลักษณะ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.43	0.21	0.83	0.436
	ภายในกลุ่ม	397	101.93	0.26		
	รวม	399	102.36			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.27	0.14	0.61	0.541
	ภายในกลุ่ม	397	87.82	0.22		
	รวม	399	88.09			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2.4

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.20	0.60	2.33	0.099
	ภายในกลุ่ม	397	102.23	0.26		
	รวม	399	103.42			
2. ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.34	0.67	2.54	0.080
	ภายในกลุ่ม	397	104.47	0.26		
	รวม	399	105.80			
3. ด้านคุณลักษณะ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.92	0.46	1.81	0.166
	ภายในกลุ่ม	397	101.43	0.26		
	รวม	399	102.36			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.12	0.56	2.56	0.078
	ภายในกลุ่ม	397	86.97	0.22		
	รวม	399	88.09			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2.5

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ		แหล่ง	df	SS	MS	F	Sig.
		ความแปรปรวน					
1. ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม		6	2.13	0.36	1.38	0.221
	ภายในกลุ่ม		393	101.29	0.26		
	รวม		399	103.42			
2. ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม		6	3.52	0.59	2.25	0.038*
	ภายในกลุ่ม		393	102.28	0.26		
	รวม		399	105.80			
3. ด้านคุณลักษณะ	ระหว่างกลุ่ม		6	2.87	0.48	1.89	0.081
	ภายในกลุ่ม		393	99.48	0.25		
	รวม		399	102.36			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม		6	2.57	0.43	1.97	0.070
	ภายในกลุ่ม		393	85.52	0.22		
	รวม		399	88.09			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมไม่

แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอาชีพของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านทักษะ

อาชีพ		พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	นักธุรกิจ/ เจ้าของกิจการ	นักเรียน/นักศึกษา	อาชีพอิสระ	อื่นๆ
	X	4.07	4.14	4.16	4.33	4.12	3.99	4.35
พนักงานบริษัท	4.07	-	0.07	0.09	0.25*	0.04	0.09	0.27
ข้าราชการ	4.14		-	0.02	0.19	0.02	0.15	0.21
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.16			-	0.17	0.05	0.18	0.19
นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	4.33				-	0.21	0.34*	0.02
นักเรียน/นักศึกษา	4.12					-	0.13	0.23
อาชีพอิสระ	3.99						-	0.36*
อื่นๆ	4.35							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มอาชีพของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านทักษะ ด้วยสถิติทดสอบ LSD พบว่า 1) กลุ่มนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ ประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านทักษะมากกว่ากลุ่มพนักงานบริษัทและกลุ่มอาชีพอิสระ 2) กลุ่มอาชีพอื่นๆ ประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านทักษะมากกว่ากลุ่มอาชีพอิสระ

สมมุติฐานที่ 2.6

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ		แหล่ง	df	SS	MS	F	Sig.
		ความแปรปรวน					
1. ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม		5	4.03	0.81	3.20	0.008*
	ภายในกลุ่ม		394	99.39	0.25		
	รวม		399	103.42			
2. ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม		5	4.82	0.96	3.76	0.002*
	ภายในกลุ่ม		394	100.98	0.26		
	รวม		399	105.80			
3. ด้านคุณลักษณะ	ระหว่างกลุ่ม		5	3.92	0.78	3.14	0.009*
	ภายในกลุ่ม		394	98.44	0.25		
	รวม		399	102.36			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม		5	4.04	0.81	3.79	0.002*
	ภายในกลุ่ม		394	84.05	0.21		
	รวม		399	88.09			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านความรู้

รายได้ต่อเดือน	ไม่มีรายได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001– 20,000 บาท	20,001– 30,000 บาท	30,001– 40,000 บาท	40,000 บาท ขึ้นไป	
	X	4.10	4.07	4.09	4.38	4.27	4.33
ไม่มีรายได้	4.10	-	0.03	0.02	0.28*	0.17	0.23
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.07		-	0.02	0.31*	0.20*	0.26
10,001 – 20,000 บาท	4.09			-	0.30*	0.19*	0.25
20,001 – 30,000 บาท	4.38				-	0.11	0.05
30,001 – 40,000 บาท	4.27					-	0.06
40,000 บาท ขึ้นไป	4.33						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านความรู้ ด้วยสถิติทดสอบ LSD พบว่า 1) กลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านความรู้มากกว่ากลุ่มไม่มีรายได้, กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท 2) กลุ่มรายได้ 30,001 – 40,000 บาท ประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านความรู้มากกว่ากลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท

ตารางที่ 4.36 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านทักษะ

รายได้ต่อเดือน	ไม่มีรายได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001– 20,000 บาท	20,001– 30,000 บาท	30,001– 40,000 บาท	40,000 บาท ขึ้นไป	
	X	4.07	4.06	4.07	4.41	4.27	4.29
ไม่มีรายได้	4.07	-	0.01	0.00	0.34*	0.20	0.22
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.06		-	0.01	0.35*	0.21*	0.23
10,001 – 20,000 บาท	4.07			-	0.34*	0.20*	0.22
20,001 – 30,000 บาท	4.41				-	0.14	0.12
30,001 – 40,000 บาท	4.27					-	0.02
40,000 บาท ขึ้นไป	4.29						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านทักษะ ด้วยสถิติทดสอบ LSD พบว่า 1) กลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านทักษะมากกว่ากลุ่มไม่มีรายได้, กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท 2) กลุ่มรายได้ 30,001 – 40,000 บาท ประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านทักษะมากกว่ากลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท

ตารางที่ 4.37 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน ต้นทุนต่ำด้านคุณลักษณะ

รายได้ต่อเดือน	ไม่มีรายได้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001– 20,000 บาท	20,001– 30,000 บาท	30,001– 40,000 บาท	40,000 บาท ขึ้นไป	
	X	4.11	4.10	4.06	4.43	4.18	4.13
ไม่มีรายได้	4.11	-	0.01	0.04	0.33*	0.07	0.02
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.10		-	0.03	0.34*	0.09	0.03
10,001 – 20,000 บาท	4.06			-	0.37*	0.12	0.06
20,001 – 30,000 บาท	4.43				-	0.25*	0.31
30,001 – 40,000 บาท	4.18					-	0.06
40,000 บาท ขึ้นไป	4.13						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนของผู้โดยสารที่มีผลต่อระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน ต้นทุนต่ำด้านคุณลักษณะ ด้วยสถิติทดสอบ LSD พบว่า กลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน ต้นทุนต่ำด้านคุณลักษณะมากกว่ากลุ่มไม่มีรายได้, กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท, กลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้ 30,001 – 40,000 บาท

สมมุติฐานที่ 2.7

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างวัตถุประสงค์ในการใช้บริการกับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.20	0.10	0.38	0.682
	ภายในกลุ่ม	397	103.22	0.26		
	รวม	399	103.42			
2. ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.22	0.11	0.42	0.657
	ภายในกลุ่ม	397	105.58	0.27		
	รวม	399	105.80			
3. ด้านคุณลักษณะ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.17	0.09	0.33	0.717
	ภายในกลุ่ม	397	102.18	0.26		
	รวม	399	102.36			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.13	0.06	0.29	0.750
	ภายในกลุ่ม	397	87.96	0.22		
	รวม	399	88.09			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน ด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2.8

H_0 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำกับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	3	1.54	0.51	2.00	0.114
	ภายในกลุ่ม	396	101.88	0.26		
	รวม	399	103.42			
2. ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.14	0.38	1.44	0.230
	ภายในกลุ่ม	396	104.66	0.26		
	รวม	399	105.80			
3. ด้านคุณลักษณะ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.95	0.32	1.24	0.295
	ภายในกลุ่ม	396	101.40	0.26		
	รวม	399	102.36			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.14	0.38	1.73	0.159
	ภายในกลุ่ม	396	86.95	0.22		
	รวม	399	88.09			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การดำเนินธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำได้พัฒนาการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องจวบจนถึงปัจจุบัน มีการขยายเส้นทางและเพิ่มจำนวนเที่ยวบินมากขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost/ price Airline) ที่ได้เข้ามามีบทบาทและได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในอุตสาหกรรมการบิน ธุรกิจสายการบินยังเป็นธุรกิจภาคการขนส่งที่ได้รับความนิยมสูงมากขึ้นจากการเดินทางของผู้โดยสาร เนื่องด้วยสายการบินเป็นธุรกิจภาคการขนส่งที่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และมีความปลอดภัยสูงกว่าการขนส่งอื่นๆ ในขณะเดียวกันก็ต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำภายใต้อิทธิพลของกระแสการปรับตัวและการขยายตัวด้านเศรษฐกิจ 4.0 ที่ได้รับการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำทั่วโลกและในประเทศไทยต้องมีการปรับตัวไปตามกลไกความต้องการของผู้ใช้บริการ จนทำให้สายการบินต้นทุนต่ำ ต้องสร้างกลไกและปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานและการบริหารบุคลากรหรือพนักงานที่จะต้องให้บริการแก่ผู้โดยสาร เพื่อให้สายการบินต้นทุนต่ำสามารถปรับตัวให้สอดคล้องต่อความต้องการ ตลอดจนความพร้อมที่จะให้บริการและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้เกิดความโดดเด่นและแตกต่างจากด้านคุณค่า และคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ

ในการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษา โดยศึกษาเฉพาะในส่วน of พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ของสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการที่สนามบินนานาชาติจังหวัดภูเก็ต เพื่อตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ
- 2) เพื่อประเมินสมรรถนะขีดความสามารถการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ
- 3) แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ

โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการวัดด้านสมรรถนะและด้านคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ จากแบบสอบถามจะใช้หลักการวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำภายในสนามบินนานาชาติจังหวัดภูเก็ต จากนั้นจะนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดมาสรุปเป็นภาพรวมแล้วอภิปรายผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ คำถามการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและความคิดเห็น สามารถสรุปผลการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ได้ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการจากพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการสนามบินนานาชาติจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน จากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ การเดินทางกับสายการบินอื่นๆ ที่ไม่ใช่สายการบินต้นทุนต่ำ และปัจจัยในการเลือกใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำ สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 มีอายุอยู่ในช่วง 22 – 38 ปี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีสถานภาพโสด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 มีวัตถุประสงค์เพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ 2-5 ครั้งต่อปี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเดินทางกับสายการบินอื่นๆ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 และปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ปัจจัยอันดับ 1 คือ คุณภาพการบริการของพนักงาน จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

อันดับที่ 1 กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสัมผัสได้ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50

อันดับที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52

อันดับที่ 3 กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56

อันดับที่ 4 กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 และกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการดูแลและเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

อันดับที่ 1 กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านความรู้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51

อันดับที่ 2 กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.12 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51

5.1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

5.1.4.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ สามารถสรุปได้ดังนี้

1) เพศ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ t พบว่า ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของเพศชายและเพศหญิงโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสัมผัสได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) อายุ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านการสร้างความน่าเชื่อถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) สถานภาพสมรส ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4) ระดับการศึกษา ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5) อาชีพ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อ

คุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) รายได้ต่อเดือน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7) วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน ด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

8) ความถี่ในการใช้บริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.4.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ สามารถสรุปได้ดังนี้

1) เพศ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ t พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

8) ความถี่ในการใช้บริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกันด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกันประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลเพื่อนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยที่ต้องการเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ ทัศนศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต มีประเด็นสำหรับการอภิปรายผลที่สำคัญ ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลดังต่อไปนี้

1) เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทูนมนุษย์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.0

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้กลุ่มผู้โดยสารที่เป็นเพศหญิงมีความสนใจในการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำเป็นจำนวนที่สูง เมื่อวิเคราะห์ผลจากผู้โดยสารกลุ่มเพศหญิงจะให้ความสำคัญในการเดินที่สะดวกรวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือ จึงเป็นผลดีต่อสายการบินต้นทุนต่ำที่จะทำให้ทางสายการบินสามารถจับกลุ่มลูกค้า หรือทำโปรโมชั่นราคา หรือให้สิทธิพิเศษสำหรับผู้หญิง ถึงความมั่นใจและปลอดภัยตลอดการเดินทาง โดยเฉพาะจงเฉพาะกลุ่มผู้โดยสารกลุ่มผู้หญิง

2) อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 22 – 38 ปี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

ในเรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย ส่วนใหญ่ช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.75

จากการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษาแสดงถึงช่วงอายุของผู้โดยสาร กลุ่ม Gen Y ทำให้เห็นว่าผู้โดยสารที่อยู่ในช่วงอายุ 22-38 ปี ให้ความสนใจในการเดินทางและการบริการด้วยสายการบินต้นทุนต่ำเป็นอย่างสูง ซึ่งเป็นผลดีให้สายการบินต้นทุนต่ำสามารถวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้โดยโฟกัสกับกลุ่ม Gen Y เพราะเป็นกลุ่มวัยรุ่น วัยทำงานที่มีความคิดและทัศนคติที่สมัยใหม่ ไม่ยึดติดกับการบริการของสายการบินใดสายการบินหนึ่ง ซึ่งเป็นผลดีของสายการบินต้นทุนต่ำที่จะสร้างคุณภาพการบริการและความประทับใจให้กับผู้โดยสารกลุ่มนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้โดยสารกลุ่มผู้สูงอายุ ที่ยังมีความต้องการและให้ความสำคัญในเรื่องของความสะดวกสบายและการบริการ จะเลือกเดินทางด้วยสายการบินอื่นมากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ

3) สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 ซึ่งยังไม่มีการวิจัยที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน แต่ด้วยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่ศึกษาถึงสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำทำให้ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญต่อกลุ่มผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

จากการศึกษาครั้งนี้ เมื่อผลการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้โดยสารที่มีสถานภาพ โสด ให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับสายการบินต้นทุนต่ำเป็นอย่างมาก แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการเดินทางแบบคนเดียวเป็นจำนวนมาก ทำให้สายการบินต้นทุนต่ำสามารถเจาะกลุ่มลูกค้าที่เดินทางคนเดียว ด้วยการเพิ่มช่องทางการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ให้ความสำคัญเรื่องของเทคโนโลยีการบริการ เพื่อลดขั้นตอนการเดินทาง ให้สะดวกและประหยัดเวลาในการมารอขึ้นเครื่องบินของผู้โดยสารที่สนามบิน

4) ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.75

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษาส่งผลต่อการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำเป็นอย่างมาก เมื่อผู้โดยสารที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับการบริการและคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นกลุ่มมีความน่าสนใจ โดยสายการบินต้นทุนต่ำควรให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างความพึงพอใจจากการบริการ เพื่อให้กลุ่มผู้โดยสารกลุ่มนี้กลับมาใช้บริการซ้ำๆ

5) อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 ซึ่งยังไม่มีการวิจัยที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน แต่ด้วยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่

ศึกษาถึงสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำทำให้ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญต่อกลุ่มผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำจากการศึกษาในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับสายการบินต้นทุนต่ำเป็นจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารที่เป็นพนักงานบริษัท เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่และคาดว่าจะใช้บริการแต่สายการบินต้นทุนต่ำต่อไปเพราะจากปัจจัยของอาชีพที่ต้องมีการเดินทางบ่อยๆ ทั้งการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวหรือทำงาน จะต้องการความสะดวก รวดเร็ว ราคาไม่สูงมากและการบริการที่ดีอย่างมีคุณภาพ

6) รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ซึ่งยังไม่มียานวิจัยที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน แต่ด้วยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่ ศึกษาถึงสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นของกลุ่มผู้โดยสารที่มีรายได้ปานกลาง จะเป็นกลุ่มที่มีผลต่องานวิจัยครั้งนี้อย่างมีนัยสำคัญต่อกลุ่มผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นกลุ่มที่มีรายได้ประมาณ 30,000 บาท ซึ่งส่งผลให้สายการบินต้นทุนต่ำสามารถทำการตลาดและราคากับกลุ่มผู้โดยสารกลุ่มนี้ได้ เพราะผู้โดยสารกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะทำงานงานประจำ จะมีรายได้เข้าในทุกๆเดือน สายการบินต้นทุนต่ำจะสามารถทำการตลาดในเรื่องโปรโมชั่น เจาะจงกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ในทุกๆต้นเดือนเป็นต้น

7) วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 ซึ่งยังไม่มียานวิจัยที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน แต่ด้วยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่ ศึกษาถึงสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ส่งผลให้ผลการศึกษาลงถึงวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ อย่างมีนัยสำคัญต่อกลุ่มผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

จากผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางกับสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อการท่องเที่ยวและการพักผ่อน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มเป้าหมายของสายการบินต้นทุนต่ำกลุ่มนี้ มีความต้องการที่จะพักผ่อนในการเดินทาง ดังนั้น ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดสบาย เรื่องคุณภาพการบริการเป็นสำคัญ ที่สายการบินต้นทุนต่ำจำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารกลุ่มนี้เป็นอย่างมาก

8) ความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ 2-5 ครั้งต่อปี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50

9) การเดินทางกับสายการบินอื่นๆ ที่ไม่ใช่สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเดินทางกับสายการบินอื่นๆ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องแนวทางการ

พัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย ส่วนใหญ่เคยเดินทางกับสายการบินอื่น คิดเป็นร้อยละ 86.75

จากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถทำให้เห็นว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเดินทางกับสายการบินอื่นๆมาก่อน แต่ประเด็นสำคัญในส่วนนี้แสดงให้เห็นว่าสายการบินต้นทุนต่ำสามารถวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าในการเดินทางได้ว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ที่ยึดติดหรือเลือกใช้สายการบินใดสายการบินเดียว แต่ยังเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มมากขึ้น เป็นประโยชน์ต่อสายการบินต้นทุนต่ำที่จะสามารถจูงใจหรือเพิ่มกลยุทธ์ด้านการตลาดและการบริการ ให้ผู้โดยสารมาเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มมากขึ้น

10) ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ปัจจัยอันดับ 1 คือ คุณภาพการบริการของพนักงาน จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25

จากการศึกษา ผลการศึกษาในส่วนของปัจจัยในการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำ ในเรื่องคุณภาพการบริการของพนักงาน เป็นวัตถุประสงค์หลักที่ส่งผลให้สายการบินต้นทุนต่ำ สามารถนำประเด็นสำคัญนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการบริการและคุณภาพการบริการ ให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้โดยสาร เพราะกลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำแม้จะเลือกเดินทางในราคาที่ประหยัด แต่ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพการบริการยังคงต้องการและคาดหวังในเรื่องคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินอีกด้วย

จากผลการวิจัยในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ทั้ง 10 ปัจจัยทำให้ผลการวิจัยเห็นได้ว่าผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ยังให้ความสำคัญจากคุณภาพการบริการจากพนักงานเป็นอย่างมาก จากผลการวิจัยด้านปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการกับพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำ มีความต้องการและคาดหวัง คุณภาพการบริการของพนักงาน เป็นจำนวนสูงสุดถึง 125 คนจาก 400 คนที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีความเกี่ยวข้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ เพื่อการพัฒนาสมรรถนะการบริการและเป็นการเพิ่มคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำต่อไป

5.2.2 อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ โดยใช้โมเดล SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งผู้ที่จะต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้ให้

ความช่วยเหลือ สร้างประโยชน์ และสร้างคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ สมิต สัชฌุกร (2550: 11-14) โดยต้องคำนึงถึงหลักการดังต่อไปนี้

- 1) การบริการต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร
- 2) ต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดคุณภาพการบริการ
- 3) ต้องปฏิบัติงานทุกกระบวนการโดยถูกต้อง และมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน
- 4) การบริการต้องมีความเหมาะสม มีความรวดเร็ว และตรงตามกำหนดหรือก่อนกำหนดได้

ด้วยดี

- 5) การบริการต้องไม่ก่อให้เกิดผลเสียกับบุคคลอื่นไม่มุ่งเน้นผลประโยชน์แก่ผู้ให้และผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการจะขึ้นอยู่กับความรู้ของผู้โดยสารที่ใช้บริการได้รับหรือการรับรู้เกิดขึ้นจริงเมื่อมีการเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ตนเองมีต่อการให้บริการนั้น โดยผู้โดยสารที่ใช้บริการจะตัดสินคุณภาพการบริการออกมาได้จาก 5 มิติหลัก (Fitzsimmons and James A., 2011: 116 -117)

1. มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
2. มิติด้านความการตอบสนอง (Responsiveness)
3. มิติด้านความมั่นใจ (Assurance)
4. มิติด้านความเอาใจใส่ (Empathy)
5. มิติด้านความการสัมผัสได้ (Tangibles)

จากมิติทั้ง 5 หลักที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ใช้บริการจะสามารถนำมาใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการแล้ว ยังมีองค์ประกอบอื่นๆ อีกที่ส่งผลต่อการให้บริการสร้างความคาดหวังจากผู้ให้บริการ และนำความคาดหวังนั้นมาเปรียบเทียบกับความรู้การบริการที่ได้รับ ซึ่งการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจะมีปัจจัยจากผลการคาดหวังจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการด้านการสัมผัสได้ (Tangibles) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญและคาดหวังจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในประเด็นด้านการสัมผัสได้ ดังนี้

- 1) พนักงานเตรียมอุปกรณ์การทำงานมีความพร้อมที่จะให้บริการท่านตลอดเวลา
- 2) พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและกฎระเบียบของสายการบินอย่างถูกต้อง
- 3) พนักงานมีความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ
- 4) พนักงานแต่งกายเรียบร้อยมีความโดดเด่นด้านบุคลิกภาพอย่างมืออาชีพในการให้บริการ

5) พนักงานถ่ายทอดหรือประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของสายการบินได้อย่างชัดเจน คุณสมบัติ และคุณลักษณะที่เกิดจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการในมิติด้านการสัมผัสได้ (Tangibles) โดยมีความโดดเด่นโดยตรง หรือเกินความคาดหวัง ซึ่งต้องไม่มีข้อผิดพลาดหรือสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นเลยขณะให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการจะสามารถตัดสินคุณภาพการบริการจากหลัก 5 มิติข้างต้น

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก กล่าวได้ว่า คุณภาพการบริการที่ดีนั้นจะเกิดขึ้นได้จะต้องเป็นการบริการที่ตรงกับความต้องการ หรือ เกิดกว่าความคาดหวังของผู้โดยสารที่ใช้บริการเสมอ โดยพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเป็นผู้นำในเรื่องการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำสมควรที่จะมีลักษณะดังต่อไปนี้ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556)

- 1) พนักงานตรวจสอบเอกสารการเดินทางข้อมูลของท่านอย่างถูกต้องและแม่นยำ
- 2) พนักงานให้คำแนะนำข้อมูลแก่ท่านก่อนการเดินทางขึ้นเครื่องได้ถูกต้องชัดเจน
- 3) พนักงานแจ้งหรือประกาศข้อมูลการเดินทางที่สำคัญให้ท่านทราบได้อย่างถูกต้องเข้าใจ
- 4) พนักงานให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้
- 5) พนักงานมีความจริงใจและนำเสนอข้อมูลทุกอย่างเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการ

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าค่าเฉลี่ยของความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ที่ได้จากการวิจัยนี้จากภาพรวมจะอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก สามารถมองเห็นว่าจากพื้นฐานในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ สามารถสร้างความเชื่อมั่น และความเป็นผู้นำในการให้บริการ โดยการสร้างความแตกต่างจากสายการบินอื่นได้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1991: 39-48) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการที่ดีนั้นจะเกิดขึ้นได้จะต้องเป็นการบริการที่ตรงกับความต้องการ หรือ เกิดกว่าความคาดหวังของผู้โดยสารที่ใช้บริการเสมอ โดยผู้นำในเรื่องการให้บริการสมควรที่จะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) วิสัยทัศน์ในการให้บริการ (Service Vision) มีความเชื่อว่าเรื่องการบริการจะเป็นส่วนหนึ่งของสายการบิน หากสายการบินมีคุณภาพสูง จะเป็นกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่ความเป็นผู้ชนะในธุรกิจ และสร้างผลกำไรอีกด้วย

2) มาตรฐานสูง (High Standard) เป็นแนวคิดว่า การบริการที่ดีเลิศเป็นสิ่งที่ดี แต่ไม่เพียงพอที่จะแตกต่างจากสายการบินอื่นๆ หากมีคุณภาพสูงจะเป็นกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่ความเป็นผู้ชนะในธุรกิจและผลกำไรอีกด้วย

3) มีลักษณะความเป็นผู้นำในการปฏิบัติการ (In-The-Field-Leadership-Style) จะต้องเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังมากกว่าการเน้นทางทฤษฎี ต้องเน้นการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบสองทาง

เพื่อรับทราบข้อมูลและแก่สารจริง รวมถึงทราบว่าสิ่งใดเกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติ

4) ความเป็นหนึ่งเดียว (Integrity) ต้องสร้างทัศนคติเรื่องการบริการให้อยู่ในจิตใจของบุคลากรพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในสายการบินทุกคน โดยต้องใส่ใจในรายละเอียดและมองเห็นความแตกต่างจากโอกาสที่คู่แข่งมองข้าม

โดยการสร้างความภูมิใจที่ได้ให้บริการที่ดีให้เกิดขึ้น การสร้างคุณภาพการบริการเพื่อที่จะเพิ่มมากขึ้นไปอีกโดยจะสามารถช่วยยกระดับการบริการของพนักงานต้อนรับสายการบินนั้นๆ ให้สูงขึ้น และสามารถสร้างความแตกต่างให้เห็นอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นกลยุทธ์อีกประการหนึ่งของสายการบินที่สามารถกระทำได้ เพื่อให้การบริการนั้นมีคุณภาพตรงกับความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ อันเป็นการนำมาซึ่งการสร้างคุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการอย่างแท้จริงของสายการบินต่อไป

5.2.3 อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อประเมินสมรรถนะขีดความสามารถการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปผลการศึกษถึงการประเมินสมรรถนะขีดความสามารถ (Competency) การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ออกเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้ คือ ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการทำงานในแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดความสำเร็จได้ดั่งนั้น จะมีองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้

- 1) ความรู้ (Knowledge)
- 2) ทักษะ (Skill)
- 3) พฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes)

จากผลการวิจัยข้างต้นของการประเมินสมรรถนะขีดความสามารถการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ทั้งสามด้านสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านความรู้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับผลการวิจัยของ วัชรภรณ์ สุรภี และ ฉลองศรี พิมพ์พงษ์ (2556) ที่พบว่าสมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลที่ผู้ประกอบการแสดงความต้องการด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยจากผลการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถจำแนกตามระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านความรู้ ออกเป็น 7 ด้านหลักๆ ดังนี้

- 1) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการและผลิตภัณฑ์ของสายการบิน
- 2) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลผู้โดยสารตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร
- 3) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ทางการแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำ
- 4) พนักงานมีความรู้การคิดการวิเคราะห์และการพิจารณาต่อความต้องการของผู้โดยสาร
- 5) พนักงานมีความรู้การสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศและมีการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจน
- 6) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ทันสมัย
- 7) พนักงานมีความรู้ในหน้าที่และงานของตนเองที่ต้องปฏิบัติอย่างมีระบบระเบียบ

โดยการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพื่อคุณภาพการบริการในด้านความรู้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกลงไปภายใต้จิตสำนึกในจิตใจของพนักงาน มีความจำเป็นจะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้นในทุกด้านทั้ง ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรม หนึ่งในเครื่องมือที่หากพัฒนาให้เกิดขึ้นในตัวพนักงานแล้ว จะสามารถเป็นพลังที่จะผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมเกิดความรักในการบริการ และเป็นสิ่งที่ยังคงสายการบินต้องการ (สุรัชย์ พรหมพันธ์, 2554: 187-188)

ดังนั้น สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญจากการวิจัยครั้งนี้ จะสามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพื่อคุณภาพการบริการในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาพนักงานให้เกิดภาวะการเป็นผู้นำ (Leadership) ในองค์กรสายการบิน โดยถือได้ว่าเป็นการต่อยอดจากองค์ความรู้ ความคิด และทัศนคติ แล้วนำไปสู่การจัดการการปฏิบัติให้มีการพัฒนาให้เกิดการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและแข่งขัน โดยมีช่วงของระยะเวลาที่กำหนดและหล่อหลอมจากการปฏิบัติจนเกิดเป็นสมรรถนะของบุคคลในด้านนั้นๆ และสามารถเชื่อมโยงรูปแบบการทำงานเป็นทีม (Team Working) อย่างมีประสิทธิภาพ (สุรัชย์ พรหมพันธ์, 2554: 188-218)

5.2.4 อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ที่ 1 และวัตถุประสงค์ที่ 2 ทำให้เกิดความเชื่อมโยงและส่งผลต่อ วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

ผลการวิจัยการสร้างเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ คือ ผู้โดยสารให้ความสำคัญในด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ (Reliability) มากที่สุด และผลการวิจัยการประเมินสมรรถนะขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ คือ ผู้โดยสารให้ความสำคัญ ในด้านความรู้ (Knowledge) มากที่สุด

การอภิปรายผลจากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลนัยสำคัญทางสถิติแสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางกับสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าปัจจัยกลุ่มช่วงอายุ Gen Y และ Gen X มีผลจากการวิเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญที่น่าสนใจต่อสายการบินต้นทุนต่ำ เพราะมีความนิยมใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำกับกลุ่มนี้มากกว่ากลุ่ม Gen B ที่ยังคงมีความต้องการอำนวยความสะดวก ความสบายทำให้เลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำน้อยมาก มีความสอดคล้องกับกลุ่มผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,000-30,000 บาท เป็นกลุ่มผู้โดยสารที่มีความสนใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าสายการบินต้นทุนต่ำจำเป็นต้องทำการตลาดกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ในช่วงรายได้นี้ เพื่อดึงดูดผู้โดยสารให้มาใช้สายการบินต้นทุนต่ำ อีกทั้งปัจจัยส่วนบุคคลในด้านความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมีนัยสำคัญจากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า กลุ่มผู้โดยสารส่วนใหญ่จะใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมาแล้วอย่างน้อย 2-5 ครั้งต่อคน แสดงให้เห็นถึงการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้โดยสาร ซึ่งสายการบินต้นทุนต่ำจะต้องให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ เพื่อเป็นการให้เห็นถึงคุณค่าการบริการและมีความต้องการกลับมาใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำตลอดไป

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 วัตถุประสงค์สามารถนำมาเชื่อมโยงเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยการสร้างความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการด้านการสัมผัสได้ (Tangibles) มากที่สุด จากการประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านความรู้ (Knowledge) มากที่สุด และแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นเพื่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้โดยสารให้ความสำคัญในด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ (Reliability) มากที่สุด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ในแต่ละด้านให้สอดคล้องตามผลการวิจัยและการพัฒนาสมรรถนะการบริการในด้านต่างๆ ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. พนักงานตรวจสอบเอกสารการเดินทางข้อมูลของท่านอย่างถูกต้องและแม่นยำ
2. พนักงานมีความใส่ใจและพร้อมที่ดูแลท่านตลอดเวลาขณะที่ท่านรอในห้องพักผู้โดยสาร
3. ผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจเมื่อใช้บริการกับพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำ
4. พนักงานใส่ใจการบริการตามมาตรฐานและเวลาตรงตามที่ตกลงไว้กับผู้โดยสาร
5. พนักงานถ่ายทอดหรือประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของสายการบินได้อย่างชัดเจน
6. พนักงานควรมีความรู้การคิดการวิเคราะห์และการพิจารณาต่อความต้องการของผู้โดยสาร
7. พนักงานควรมีทักษะความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียดของงานตลอดเวลา
8. พนักงานต้องสามารถปรับตัวทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้

โดยสามารถนำผลการวิจัยทั้งหมดมาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยการสร้างความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ จากความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการด้านการสัมผัสได้ จากการประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านความรู้ และแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นเพื่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้โดยสารให้ความสำคัญในด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ ซึ่งจะเป็แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในแต่ละด้าน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยเพื่อนำไปปฏิบัติ ดังนี้

- 1) นำไปพัฒนาปรับปรุงสมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และพนักงานของสายการบินต้นทุนต่ำ สามารถนำผลการศึกษาไปบริหารจัดการบุคลากรให้เป็นทรัพยากรด้านการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 2) นำไปเป็นแนวทางในการสร้างมาตรฐานสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อไป
- 3) นำไปเป็นแนวทางในการสร้างมาตรฐานการบริการและสร้างคุณภาพการบริการ เพื่อไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงศักยภาพและขีดความสามารถด้านสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
- 4) นำไปประกอบหลักสูตรการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรเพื่ออุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมการบินสามารถนำผลการศึกษาการสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการของผู้โดยสารที่มีผลต่อความสามารถในการให้บริการส่วนพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษา แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต มีข้อเสนอแนะในการศึกษาการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1) ควรศึกษาเรื่องเดียวกันนี้ แต่เพิ่มเติมประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ใช้บริการจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ครบถ้วน แม่นยำ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรศึกษาเพิ่มเติมจากสายการบินอื่นๆ ต่อสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เพราะสามารถจะนำผลการศึกษามาใช้เชิงเปรียบเทียบต่อไป เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของทุกสายการบิน
- 3) ควรศึกษาเรื่องเดียวกันนี้ แต่ศึกษาเจาะจงในด้านสมรรถนะของกลุ่มพนักงานในแผนกอื่นๆ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อความชัดเจนในการรับรู้ถึงสมรรถนะการบริการของแต่ละด้านในการปฏิบัติงาน
- 4) ควรศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อจะได้ทราบถึงคุณภาพของพนักงานในแต่ละส่วนงานว่ามีความเกี่ยวข้องหรือมีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร
- 5) ควรศึกษาความต้องการด้านคุณภาพและบริการจากผู้โดยสารชาวต่างชาติหรือกลุ่มตัวอย่างต่างชาติที่ใช้บริการพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อเพิ่มองค์ความรู้และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำ
- 6) ควรศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยเลือก กับ คุณภาพการบริการ ของสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งที่มีความขัดแย้งกันในเชิงของการตลาดกับคุณภาพ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสายการบินต้นทุนต่ำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในด้านความพึงพอใจ
- 7) ควรศึกษาเชิงลึก ในเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ จากกรณีศึกษาในสถานที่อื่นๆ เช่น สนามบินนานาชาติดอนเมือง เพื่อให้ทราบถึงระดับสมรรถนะและระดับคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำ

บรรณานุกรม

- กรมการบินพาณิชย์. (2542). 36 ปี กรมการบินพาณิชย์กับภารกิจเปิดน่านฟ้าเสรี. ผู้จัดการรายวัน, หน้า 14.
- กัลยา ศรีธิ. (2553). การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอวัง จังหวัดลำปาง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- กิตติชัย ธนทรัพย์สิน. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางของสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กิตติศักดิ์ ชัยกิตติศักดิ์. (2557). ความจงรักภักดีของผู้โดยสารและความสามารถพัฒนารูปแบบการตลาดที่ขับเคลื่อนด้วยค่านิยมของสายการบิน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกศรา สุกเพชร. (2553). การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านโลจิสติกส์: กรณีศึกษาพนักงานขับรถสำหรับสาขาขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารในเขตภาคเหนือตอนบน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชาญโชติ ชมพูนุท. (2548). หัวใจของธุรกิจบริการคือการจัดการกับมนุษย์. สืบค้นจาก <http://www.gotoknow.org/posts/409976>
- ฐิติพงษ์ ชีรานนท์. (2550). ความต้องการการบริการบนเครื่องบินของผู้โดยสารชาวต่างประเทศชั้นประหยัดเส้นทางยุโรปของสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ณพศิริ แซ่เต็ง. (2555). การเปรียบเทียบพฤติกรรมและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติ. เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มารู้อีก Competency กันเถอะ. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ธนพล รุ่งเรือง. (2558). สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนพล อินประเสริฐกุล. (2557). ความเข้าใจและการยอมรับความต่างทางวัฒนธรรมของผู้โดยสารที่มีผลต่อขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

- มหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- น้ำเพชร อยู่สกุล. (2553). ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2556). *Passenger Manual*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2555). รายงานประจำปี 2555. สืบค้นจาก http://www.airportthai.co.th/ewtadmin85_aot/.../cp_annual_22
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2560). รายงานประจำปี 2560 บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2554). ธุรกิจไมซ์ ธุรกิจการจัดประชุมขององค์กร ธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ธุรกิจการจัดประชุมระดับนานาชาติ ธุรกิจการจัดแสดงสินค้า. กรุงเทพฯ: เฟิร์นข้าหลวงพรีนติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- พันทิพา ปัญสุวรรณ. (2549). ทศนคติของผู้บริโภคต่อเครื่องมือสื่อสารทางการตลาดแบบครบเครื่องที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2555). จิตวิทยาการบริการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม : ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา.
- ยศ เลหาศิลป์สมจิตร. (2553). นโยบายการเปิดเสรีการบินของไทยส่งเสริมการเติบโตในอุตสาหกรรมการบินใน 77th Anniversary กรมการบินพลเรือน 2476-2553:ขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ศูนย์กลางการบิน. กรุงเทพมหานคร: กรมการบินพลเรือน.
- วัชรภรณ์ สุรณี, & ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2556). การศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, 8(2), 82-88.
- ศิริพร วิษณุหิมาชัย. (2551). การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ (Proactive for Service Excellence). วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 21(1), 1-19.
- ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ. (2555). ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 2 การบูรณาการความรู้สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- สถาบันการบินพลเรือน. (2555). สรุปรายชื่อข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทยมิถุนายน 2555. สืบค้นจาก <http://catc.ot.th/2013/attachments/.../year2555/0655.pdf>
- สมิต สัจฉกร. (2550). ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สารธาร.

- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2556). แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์ด้วย *Competency Based Learning*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุปรีย์ สุวรรณบุรณ์. (2555). ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร. สุพรรณบุรี: สถาบันพลศึกษา วิทยาเขต สุพรรณบุรี.
- สุรัชย์ พรหมพันธุ์. (2554). ข้าทะเลสมรรถนะเพื่อการพัฒนา *Competency*. กรุงเทพมหานคร: ปัญญาชน.
- สุรพันธ์ ไชยชนะ. (2550). ผลกระทบต่อสายการบินไทยจากการเกิดสายการบินต้นทุนต่ำ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อรจนา จันทรประยูร. (2555). ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว. สืบค้นจาก <http://onjanachantraprayoon.wordpress.com/>
- อรรธิกา พังงา. (2553). การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮ้าส์.
- อัศวิน แสงพิบูล. (2556). ระเบียบวิธีวิจัยด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2550). *Competency Based HRM/HRD Case Study*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- Airbus. (2014). The Future of comfort: Asia: The Future Laboratory. Retrieved from www.airbus.com/aircraftfamilies/comfort/?eID=dam_fronted_push&docID=37442
- Clay, R. (Ed.) (1988) Chambers English Dictionary. Great Britain: Bunay Suffolk.
- Cornell University. (2011). Hub and Spoke vs Point to Point Transport Networks. Retrieved from www.blog.cornell.edu
- Fitzsimmons, James A., and Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (7 ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- ICAO. (2004). *The Regulation of International Air Transportation*. Montreal: International Civil Aviation Organization.
- Kim, Y. K., and Lee, H. R. (2011). *Customer satisfaction using low cost carriers*, 32(2), 235-243.
- Milnthorpe, J. (2012). Air Cabin Crew. Retrieved from www.prospects.ac.uk/air_cabin_crew_job_description.htm
- Moorman, c., Deshpande, & Zalman, G. (1993). Factors affecting trust in market relationships. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Panrattana Chenaksara. (2005). *Needs Analysis for English Communication Skills of Thai*

- Airways International Cabin Crew*. (Master thesis), Kasetsart.
- Parasuraman, A., Berry, L., and Zeithaml, V. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32(3), 39-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peattie, K. (2010). The Eight Cs of Sustainability Branding.
- Thai Ground Service. (2012). Thai Airways International Public 2012. Passenger service. Retrieved from <http://www.thaigroundservice.com/passengerservices.html>
- Traindis, H. c. (1971). *Attitude and Attitude Change*. Canada: Department of Psychology: Illinois University.
- Van de walle, S., and Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in Government: the problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), 891-913.
- Vroom, H. V. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley and Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3 ed.). Newyork : Harper and Row Publication.
- Yand, K. C., and Hsieh, T. C. (2012). Assessing how service quality, airline image and customer value affect the intentions of passengers regarding low cost carriers. *Journal of Air Transport Management*, 20, 52-53.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม



แบบสอบถาม เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
สายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

The Development Guideline on Service Competencies of Low Cost Airline
Ground Staff: Case Study of Phuket International Airport

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ คณะ
การจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยแบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ
นำเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ
กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ตอบแบบสอบถามทุก
ข้อให้ตรงกับความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการวิจัย โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และใช้สำหรับ
การศึกษาเท่านั้น ทั้งนี้จะไม่มีการระบุชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็น
ความลับ และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

คำถามคัดกรอง ท่านเคยเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำมากกว่า 3 ครั้ง ใช่ หรือ ไม่
แบบสอบถามชุดนี้ประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสาย
การบินต้นทุนต่ำ

ส่วนที่ 3 สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการ
บินต้นทุนต่ำ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง

นักศึกษาปริญญาโท คณะการจัดการการท่องเที่ยว

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

(E-Mail : Kittiphich554@gmail.com)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เหมาะสม หรือกรอกข้อความในช่องว่าง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ อายุต่ำกว่า 22 ปี (Gen Z) อายุ 22 – 38 ปี (Gen Y)
 อายุ 39 – 53 ปี (Gen X) อายุ 54-72 ปี (Gen B)
 อายุตั้งแต่ 73 ปีขึ้นไป (Gen S)
3. สถานภาพสมรส โสด สมรส หม้าย/อยู่ร้าง
4. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ พนักงานบริษัท ช่างราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 นักธุรกิจเจ้าของกิจการ นักเรียนหรือนักศึกษา อาชีพอิสระ
 อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้ต่อเดือน ไม่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท
 20,001-30,000บาท 30,001-40,000 บาท 40,000 บาทขึ้นไป
7. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
 ท่องเที่ยว/พักผ่อน ทำงาน/ธุรกิจ ไป/กลับจากภูมิลำเนา
 อื่นๆ โปรดระบุ.....
8. ความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ
 ใช้บริการครั้งแรก 2-5 ครั้งต่อปี 6-10 ครั้งต่อปี
 มากกว่า 10 ครั้งต่อปี
9. ท่านเคยเดินทางกับสายการบินอื่นๆ ที่ไม่ใช่สายการบินต้นทุนต่ำหรือไม่ เคย ไม่เคย
10. ปัจจัยที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (ระบุลำดับ 1-3)
 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ราคาค่าโดยสารและโปรโมชั่น
 ภาพลักษณ์สายการบิน คุณภาพของสายการบิน
 การบอกต่อปากต่อปากจากคนรู้จัก คุณภาพการบริการของพนักงาน
 เส้นทางการบินที่หลากหลาย ช่วงเวลาที่ให้บริการของเที่ยวบิน
 ความปลอดภัยของสายการบิน สิทธิพิเศษของสมาชิก การสะสมไมล์
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงาน
ต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยที่ : 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินต้นทุนต่ำ	ระดับความ เชื่อมั่นการ บริการ				
	5	4	3	2	1
ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ					
1. พนักงานตรวจสอบเอกสารการเดินทางข้อมูลของท่านอย่างถูกต้องและแม่นยำ	5	4	3	2	1
2. พนักงานให้คำแนะนำข้อมูลแก่ท่านก่อนการเดินทางขึ้นเครื่องได้ถูกต้องชัดเจน	5	4	3	2	1
3. พนักงานแจ้งหรือประกาศข้อมูลการเดินทางที่สำคัญให้ท่านทราบได้อย่างถูกต้องเข้าใจ	5	4	3	2	1
4. พนักงานให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	5	4	3	2	1
5. พนักงานมีความจริงใจและนำเสนอข้อมูลทุกอย่างเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการ	5	4	3	2	1
ด้านการตอบสนอง					
6. พนักงานกล่าวทักทายท่านด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อท่านเข้ามาใช้บริการก่อนเสมอ	5	4	3	2	1
7. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่านตั้งแต่ท่านเดินทางมารับบริการ	5	4	3	2	1
8. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ตามรูปแบบของสายการบิน	5	4	3	2	1
9. พนักงานมีความตั้งใจและมุ่งมั่นให้บริการแก่ท่านตลอดที่ท่านรอขึ้นเครื่องบิน	5	4	3	2	1
10. พนักงานมีความใส่ใจและพร้อมที่ดูแลท่านตลอดเวลาขณะที่ท่านรอในห้องพักผู้โดยสาร	5	4	3	2	1
ด้านการสร้างความมั่นใจ					
11. พนักงานมีความรู้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับสายการบินและการบริการของสายการบิน	5	4	3	2	1
12. พนักงานมีความสุภาพ เป็นมิตร พร้อมให้บริการตลอดเวลา	5	4	3	2	1
13. พนักงานสามารถยืดหยุ่นและปรับแก้ไขปัญหาได้ตามความต้องการของผู้โดยสาร	5	4	3	2	1

การสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินต้นทุนต่ำ	ระดับความ เชื่อมั่นการ บริการ				
	5	4	3	2	1
14. พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและกฎระเบียบของสายการบินอย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1
15. ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจเมื่อใช้บริการกับพนักงานสายการบิน ต้นทุนต่ำ	5	4	3	2	1
ด้านการดูแลและเอาใจใส่					
16. พนักงานใช้เวลาเพียงพอในการตอบคำถามอย่างชัดเจนแก่ผู้โดยสาร	5	4	3	2	1
17. พนักงานติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้โดยสารแต่ละรายอย่างใกล้ชิด	5	4	3	2	1
18. พนักงานใส่ใจการบริการตามมาตรฐานและเวลาตรงตามที่ตกลงไว้กับผู้โดยสาร	5	4	3	2	1
19. พนักงานนำเสนอข้อมูลและค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ผู้โดยสาร	5	4	3	2	1
20. ในขณะที่ปฏิบัติงานพนักงานมีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของผู้โดยสาร	5	4	3	2	1
ด้านการสัมผัสได้					
21. พนักงานเตรียมอุปกรณ์การทำงานมีความพร้อมที่จะให้บริการท่าน ตลอดเวลา	5	4	3	2	1
22. พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและกฎระเบียบของสายการบินอย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1
23. พนักงานมีความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อม ให้บริการ	5	4	3	2	1
24. พนักงานแต่งกายเรียบร้อยมีความโดดเด่นด้านบุคลิกภาพอย่างมืออาชีพใน การให้บริการ	5	4	3	2	1
25. พนักงานถ่ายทอดหรือประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของสายการบินได้อย่าง ชัดเจน	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของ
พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยที่ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินต้นทุนต่ำ	ระดับสมรรถนะ บริการของ พนักงาน				
	5	4	3	2	1
ด้านความรู้					
1. พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการและผลิตภัณฑ์ของสายการบิน	5	4	3	2	1
2. พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลผู้โดยสารตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร	5	4	3	2	1
3. พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ทางการแข่งขันของสายการบิน ต้นทุนต่ำ	5	4	3	2	1
4. พนักงานควรมีความรู้การคิดการวิเคราะห์และการพิจารณาต่อความต้องการ ของผู้โดยสาร	5	4	3	2	1
5. พนักงานควรมีความรู้การสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศและมีการนำเสนอ ข้อมูลที่ชัดเจน	5	4	3	2	1
6. พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการ บริการที่ทันสมัย	5	4	3	2	1
7. พนักงานควรมีความรู้ในหน้าที่และงานของตนเองที่ต้องปฏิบัติอย่างมีระบบ ระเบียบ	5	4	3	2	1
ด้านทักษะ					
8. พนักงานควรมีทักษะในการสื่อสารและเทคนิคในการให้บริการ	5	4	3	2	1
9. พนักงานควรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องทันเวลา	5	4	3	2	1
10. พนักงานควรมีทักษะความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียดของงานตลอดเวลา	5	4	3	2	1
11. พนักงานควรมีทักษะเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์	5	4	3	2	1
12. พนักงานควรมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้รับบริการที่มีความ แตกต่างกัน	5	4	3	2	1

สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินต้นทุนต่ำ	ระดับสมรรถนะ บริการของ พนักงาน				
	5	4	3	2	1
13. พนักงานควรมีทักษะการทำงานการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าง ถูกต้องและรวดเร็ว	5	4	3	2	1
14. พนักงานควรมีความสามารถในการจัดระบบของการทำงานอย่างมืออาชีพ	5	4	3	2	1
ด้านคุณลักษณะ					
15. พนักงานควรมีใจรักงานบริการและรักในการให้บริการ	5	4	3	2	1
16. พนักงานควรมีบุคลิกภาพที่ดีมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	5	4	3	2	1
17. พนักงานควรมีความตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง	5	4	3	2	1
18. พนักงานควรปฏิบัติตามระเบียบด้านความปลอดภัยและขั้นตอนเงื่อนไขที่ได้ กำหนดไว้	5	4	3	2	1
19. พนักงานต้องสามารถปรับตัวทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทาง สังคมได้	5	4	3	2	1
20. พนักงานควรมีการพัฒนาและแสวงหาความรู้ใหม่ๆในอุตสาหกรรมการบินมา ปรับใช้	5	4	3	2	1
21. พนักงานต้องมีความซึ้งสังเกตรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอน	5	4	3	2	1
22. พนักงานควรมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเองและแก้ไขปัญหาได้					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและความคิดเห็นอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการ
บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม
และขอให้ท่านเดินทางโดยสวัสดิภาพ



ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม



แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

กรณีศึกษา ทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ผู้วิจัย ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง

คำชี้แจง : แบบสอบถามประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัย เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยโดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

+1	=	แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม
0	=	ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่
-1	=	แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
	A	B	C	รวม	IOC	ผล
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						
1. เพศ						
1.1 ชาย	+1	+1	+1	3	1	✓
1.2 หญิง	+1	+1	+1	3	1	✓
2. อายุ						
2.1 ต่ำกว่า 22 ปี (Generation Z)	+1	0	+1	2	0.67	✓
2.2 22 – 38 ปี (Generation Y)	+1	0	+1	2	0.67	✓
2.3 39 – 53 ปี (Generation X)	+1	0	+1	2	0.67	✓
2.4 54 – 72 ปี (Generation B)	+1	0	+1	2	0.67	✓
2.5 72 ปี ขึ้นไป (Generation S)	+1	0	+1	2	0.67	✓

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
	A	B	C	รวม	IOC	ผล
3. สถานภาพสมรส						
3.1 โสด	+1	+1	+1	3	1	✓
3.2 สมรส	+1	+1	+1	3	1	✓
3.3 หม้าย/หย่าร้าง	+1	+1	+1	3	1	✓
4. ระดับการศึกษา						
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1	✓
4.2 ปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1	✓
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	+1	0	+1	2	0.67	✓
5. อาชีพ						
5.1 พนักงานบริษัท	+1	+1	+1	3	1	✓
5.2 ข้าราชการ	+1	+1	+1	3	1	✓
5.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ	+1	+1	+1	3	1	✓
5.4 นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	+1	+1	+1	3	1	✓
5.5 นักเรียน/นักศึกษา	+1	+1	+1	3	1	✓
5.6 อาชีพอิสระ	+1	+1	+1	3	1	✓
5.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	3	1	✓
รายได้ต่อเดือน						
6.1 ไม่มีรายได้	+1	+1	+1	3	1	✓
6.2 ต่ำกว่า 10,000 บาท	+1	+1	+1	3	1	✓
6.3 10,001 – 20,000 บาท	+1	+1	+1	3	1	✓
6.4 20,001 – 30,000 บาท	+1	+1	+1	3	1	✓
6.5 30,001 – 40,000 บาท	+1	+1	+1	3	1	✓
6.6 40,000 บาท ขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	✓
7. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ						
7.1 ท่องเที่ยว/พักผ่อน	+1	+1	+1	3	1	✓
7.2 ทำงาน/ธุรกิจ	+1	+1	+1	3	1	✓
7.3 ไป/กลับจากภูมิลำเนา	+1	+1	+1	3	1	✓

ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
	A	B	C	รวม	IOC	ผล
8. ความถี่ในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ						
8.1 ใช้บริการครั้งแรก	+1	+1	+1	3	1	✓
8.2 2-5 ครั้งต่อปี	+1	+1	+1	3	1	✓
8.3 6-10 ครั้งต่อปี	+1	+1	+1	3	1	✓
8.4 มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	+1	+1	+1	3	1	✓
9. ท่านเคยเดินทางกับสายการบินอื่นที่ไม่ใช่สายการบินต้นทุนต่ำหรือไม่						
9.1 เคย	+1	+1	+1	3	1	✓
9.2 ไม่เคย	+1	+1	+1	3	1	✓
10. ปัจจัยที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ						
10.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์	+1	+1	+1	3	1	✓
10.2 ราคาค่าโดยสารและโปรโมชั่น	+1	0	+1	2	0.67	✓
10.3 ภาพลักษณ์สายการบิน	+1	+1	+1	3	1	✓
10.4 คุณภาพการบริการสายการบิน	0	+1	+1	2	0.67	✓
10.5 การบอกต่อปากต่อปากจากคนรู้จัก	+1	+1	+1	3	1	✓
10.6 คุณภาพการบริการของพนักงาน	+1	+1	+1	3	1	✓
10.7 เส้นทางการบินที่หลากหลาย	+1	+1	+1	3	1	✓
10.8 ช่วงเวลาที่ให้บริการของเที่ยวบิน	+1	+1	+1	3	1	✓
10.9 ความปลอดภัยของสายการบิน	+1	+1	+1	3	1	✓
10.10 สิทธิพิเศษของสมาชิก การสะสมไมล์	+1	+1	+1	3	1	✓

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
	A	B	C	รวม	IOC	ผล
ส่วนที่ 2 การสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ						
ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ						
1. พนักงานตรวจสอบเอกสารการเดินทางข้อมูลของท่านอย่างถูกต้องและแม่นยำ	+1	+1	+1	3	1	✓
2. พนักงานให้คำแนะนำข้อมูลแก่ท่านก่อนการเดินทางขึ้นเครื่องได้ถูกต้องชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	✓
3. พนักงานแจ้งหรือประกาศข้อมูลการเดินทางที่สำคัญให้ท่านทราบได้อย่างถูกต้องเข้าใจ	+1	+1	+1	3	1	✓
4. พนักงานให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	3	1	✓
5. พนักงานมีความจริงใจและนำเสนอข้อมูลทุกอย่างเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการ	+1	0	+1	2	0.67	✓
ด้านการตอบสนอง						
6. พนักงานกล่าวทักทายท่านด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อท่านเข้ามาใช้บริการก่อนเสมอ	+1	+1	+1	3	1	✓
7. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่านตั้งแต่ท่านเดินทางมารับบริการ	+1	+1	+1	3	1	✓
8. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ตามรูปแบบของสายการบิน	+1	0	+1	2	0.67	✓
9. พนักงานมีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่ให้บริการแก่ท่านตลอดที่ท่านรอขึ้นเครื่องบิน	+1	+1	+1	3	1	✓
10. พนักงานมีความใส่ใจและพร้อมที่ดูแลท่านตลอดเวลาขณะที่ท่านรอในห้องพักผู้โดยสาร	+1	+1	+1	3	1	✓
ด้านการสร้างความมั่นใจ						
11. พนักงานมีความรู้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับสายการบินและการบริการของสายการบิน	+1	+1	+1	3	1	✓
12. พนักงานมีความสุภาพ เป็นมิตร พร้อมให้บริการตลอดเวลา	+1	+1	+1	3	1	✓

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
	A	B	C	รวม	IOC	ผล
13. พนักงานสามารถยืดหยุ่นและปรับแก้ไขปัญหาได้ตามความต้องการของผู้โดยสาร	+1	+1	+1	3	1	✓
14. พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและกฎระเบียบของสายการบินอย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1	✓
15. ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจเมื่อใช้บริการกับพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำ	+1	+1	+1	3	1	✓
ด้านการดูแลและเอาใจใส่						
16. พนักงานใช้เวลาเพียงพอในการตอบคำถามอย่างชัดเจนแก่ผู้โดยสาร	+1	+1	+1	3	1	✓
17. พนักงานติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้โดยสารแต่ละรายอย่างใกล้ชิด	+1	+1	+1	3	1	✓
18. พนักงานใส่ใจการบริการตามมาตรฐานและเวลาตรงตามที่ตกลงไว้กับผู้โดยสาร	+1	+1	+1	3	1	✓
19. พนักงานนำเสนอข้อมูลและค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ผู้โดยสาร	+1	+1	+1	3	1	✓
20. ในขณะที่ปฏิบัติงานพนักงานมีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของผู้โดยสาร	+1	+1	+1	3	1	✓
ด้านการสัมผัสได้						
21. พนักงานเตรียมอุปกรณ์การทำงานมีความพร้อมที่จะให้บริการท่านตลอดเวลา	+1	0	+1	2	0.67	✓
22. พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและกฎระเบียบของสายการบินอย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1	✓
23. พนักงานมีความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	✓
24. พนักงานแต่งกายเรียบร้อยมีความโดดเด่นด้านบุคลิกภาพอย่างมืออาชีพในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	✓
25. พนักงานถ่ายทอดหรือประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของสายการบินได้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	✓

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
	A	B	C	รวม	IOC	ผล
ส่วนที่ 3 สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ						
ด้านความรู้						
1. พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการและผลิตภัณฑ์ของสายการบิน	+1	0	+1	2	0.67	✓
2. พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลผู้โดยสารตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร	+1	0	+1	2	0.67	✓
3. พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ทางการแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำ	+1	+1	0	2	0.67	✓
4. พนักงานควรมีความรู้การคิดการวิเคราะห์และการพิจารณาต่อความต้องการของผู้โดยสาร	+1	+1	0	2	0.67	✓
5. พนักงานควรมีความรู้การสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศและมีการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจน	+1	0	+1	2	0.67	✓
6. พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ทันสมัย	+1	0	+1	2	0.67	✓
7. พนักงานควรมีความรู้ในหน้าที่และงานของตนเองที่ต้องปฏิบัติอย่างมีระบบระเบียบ	+1	+1	0	2	0.67	✓
ด้านทักษะ						
8. พนักงานควรมีทักษะในการสื่อสารและเทคนิคในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	✓
9. พนักงานควรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องทันเวลา	+1	+1	+1	3	1	✓
10. พนักงานควรมีทักษะความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียดของงานตลอดเวลา	+1	+1	+1	3	1	✓
11. พนักงานควรมีทักษะเข้าใจในการใช้อินเตอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์	+1	+1	0	2	0.67	✓
12. พนักงานควรมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกัน	+1	+1	+1	3	1	✓

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
	A	B	+1	รวม	IOC	ผล
13. พนักงานควรมีทักษะการทำงานการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	✓
14. พนักงานควรมีความสามารถในการจัดระบบของการทำงานอย่างมืออาชีพ	+1	+1	+1	3	1	✓
ด้านคุณลักษณะ						
15. พนักงานควรมีใจรักงานบริการและรักในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	✓
16. พนักงานควรมีบุคลิกภาพที่ดีมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	✓
17. พนักงานควรมีความตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง	+1	+1	+1	3	1	✓
18. พนักงานควรปฏิบัติตามระเบียบด้านความปลอดภัยและขั้นตอนเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้	+1	+1	+1	3	1	✓
19. พนักงานต้องสามารถปรับตัวทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้	+1	+1	+1	3	1	✓
20. พนักงานควรมีการพัฒนาและแสวงหาความรู้ใหม่ๆในอุตสาหกรรมการบินมาปรับใช้	+1	+1	+1	3	1	✓
21. พนักงานต้องมีความซึ้งสังเกตรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอน	0	+1	+1	2	1	✓
22. พนักงานควรมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเองและแก้ไขปัญหาได้	+1	+1	+1	3	1	✓



ภาคผนวก ค

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

RELIABILITY

```

/VARIABLES= Q211 Q212 Q213 Q214 Q215 Q221 Q222 Q223 Q224 Q225 Q231
Q232 Q233 Q234 Q235 Q241 Q242 Q243 Q244 Q245 Q251 Q252 Q253 Q254 Q255
Q311 Q312 Q313 Q314 Q315 Q316 Q317 Q321 Q322 Q323 Q324 Q325 Q326 Q327
Q331 Q332 Q333 Q334 Q335 Q336 Q337 Q338
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

[DataSet1]

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Scale: ALL VARIABLES**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.972	47



ภาคผนวก ง

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



ที่ ศธ ๐๕๒๖.๑๖/ ๑๑๕

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน อาจารย์ณัฐภูมิ เหมาะประมาธ
อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำโครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๑๑๗๗๒๐๐๓ นักศึกษาปริญญาโท ภาควิชาพิเศษ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว ศูนย์ภูเก็ต ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพฑูริย์ มนต์พานทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งนักศึกษามีความจำเป็นต้องหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับ ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง เพื่อให้เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์รับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าว จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง)
คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

สำนักงานเลขาธิการคณะ

โทรศัพท์ ๐-๒๗๒๗-๓๖๙๘

ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง โทร. ๐๘๓ ๖๓๖ ๔๕๕๔ Email: kittiphich๕๕๔@gmail.com



ที่ ศธ ๐๕๒๖.๑๖/ ๑๑๕

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๒ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน อาจารย์ ดร.เชิดชัย กลิ่นธงชัย

อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำโครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๕๑๑๗๗๒๐๐๓ นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว ศูนย์ภูเก็ต ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพฑูริย์ มนต์พานทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งนักศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับ ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง เพื่อให้เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์รับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าว จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เชิดชัย ช่วยบำรุง)
คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

สำนักงานเลขาธิการคณะ

โทรศัพท์ ๐-๒๗๒๗-๓๖๔๘

ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง โทร. ๐๘๓ ๖๓๖ ๔๕๕๔ Email: kittiphich๕๕๔@gmail.com



ที่ ศธ ๐๕๒๖.๑๖/ ๑๖

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยวย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๒ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน คุณอรุณ ลีลาพันธ์สิทธิ
ผู้จัดการสายการบินไทย แอร์ เอเชีย ประจำสนามบินภูเก็ต

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำโครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๑๑๗๗๒๐๐๓ นักศึกษาปริญญาโท ภาควิชาศึกษาศาสตร์ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว ศูนย์ภูเก็ต ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพฑูริย์ มนต์พานทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งนักศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยวย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับ ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง เพื่อให้เครื่องมือการทำวิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์รับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าว จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง)
คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยวย

สำนักงานเลขาธิการคณะ

โทรศัพท์ ๐-๒๗๒๗-๓๖๔๘

ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง โทร. ๐๘๓ ๖๓๖ ๔๕๕๔ Email: kittiphich๕๕๔@gmail.com



ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล



ที่ ศธ ๐๕๒๖.๑๖/ ๑๑๒

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

 มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เก็บข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๕๑๑๓๗๒๐๐๓ นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ แบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว ศูนย์ภูเก็ต ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งในการศึกษาเรื่องดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ในการนี้ทางคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว จึงขอความอนุเคราะห์ให้ ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง เป็นผู้เข้าไปเก็บข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑ เวลา ๐๖.๐๐ - ๒๔.๐๐ น. ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานในรายละเอียดกับท่านโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์จากหน่วยงานของท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(รองศาสตราจารย์ ดร.เทิดชาย ช้วยบำรุง)
คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

สำนักงานเลขาธิการคณะ

โทรศัพท์ ๐-๒๗๒๗-๓๖๕๘

ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง โทร. ๐๘๓ ๖๓๖ ๔๕๕๔ Email: kittiphich554@gmail.com



ที่ ศธ ๐๕๒๖.๑๖/ ๑๑๖

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

พ. มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เก็บข้อมูล

เรียน ผู้จัดการ/ นายสถานี สายการบินไทย แอร์ เอเชีย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๕๑๑๗๗๒๐๐๓ นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ แบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว ศูนย์ภูเก็ต ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งในการศึกษาเรื่องดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ในการนี้ทางคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว จึงขอความอนุเคราะห์ให้ ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง เป็นผู้เข้าไปเก็บข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑ เวลา ๐๖.๐๐ - ๒๔.๐๐ น. ทั้งนี้นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานในรายละเอียดกับท่านโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์จากหน่วยงานของท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง)
คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

ยื่นขอหนังสือขอข้อมูล
๑๙/๓/๒๕๖๑
ผู้จัดทำ

สำนักงานเลขาธิการคณะ

โทรศัพท์ ๐-๒๗๒๗-๓๖๕๘

ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง โทร. ๐๘๓ ๖๓๖ ๔๕๕๔ Email: kittipich554@gmail.com



ที่ ศธ ๐๕๒๖.๑๖/ ๑๑๗

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๒ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาคณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เก็บข้อมูล
เรียน ผู้จัดการ/ นายสถานี สายการบินนกแอร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ทำอากาศยานนานาชาติ
ภูเก็ต จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๕๑๑๑๗๒๐๐๓
นักศึกษาระดับปริญญาโท ภาคพิเศษ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ
แบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว ศูนย์ภูเก็ต ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนา
สมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา
ทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพฑูริย์ มนต์พานทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งในการศึกษา
เรื่องดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ในการนี้ทางคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว จึงขอความอนุเคราะห์ให้ ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง
เป็นผู้เข้าไปเก็บข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ
ทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑ เวลา ๐๖.๐๐ - ๒๔.๐๐ น. ทั้งนี้นักศึกษา
จะเป็นผู้ติดต่อประสานงานในรายละเอียดกับท่านโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์จากหน่วยงานของท่าน และขอขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง)
คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

สำนักงานเลขานุการคณะ

โทรศัพท์ ๐-๒๓๒๗-๓๖๔๘

ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง โทร. ๐๘๓ ๖๓๖ ๔๕๕๔ Email: kittiphich554@gmail.com

ที่ ศธ ๐๕๒๖.๑๖/ ๑๑๖



คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๗ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เก็บข้อมูล

เรียน ผู้จัดการ / นายสถานี สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๕๑๑๗๗๒๐๐๓ นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ แบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว ศูนย์ภูเก็ต ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพฑูริย์ มนต์พานทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งในการศึกษาเรื่องดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ในการนี้ทางคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว จึงขอความอนุเคราะห์ให้ ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง เป็นผู้เข้าไปเก็บข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑ เวลา ๐๖.๐๐ - ๒๔.๐๐ น. ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานในรายละเอียดกับท่านโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์จากหน่วยงานของท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เท็ดชาย ชูช่วยบำรุง)
คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

สำนักงานเลขานุการคณะ

โทรศัพท์ ๐-๒๗๒๗-๓๖๕๘

ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง โทร. ๐๘๓ ๖๓๖ ๔๕๕๔ Email: kittiphich554@gmail.com



ที่ ศธ ๐๕๒๖.๑๖/ ๑๒๐

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๑๘ ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เก็บข้อมูล

เรียน ผู้จัดการ/ นายสถานี สายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๑๑๗๒๐๐๓ นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ แบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว ศูนย์ภูเก็ต ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา ทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งในการศึกษาเรื่องดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ในการนี้ทางคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว จึงขอความอนุเคราะห์ให้ ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง เป็นผู้เข้าไปเก็บข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑ เวลา ๐๖.๐๐ - ๒๔.๐๐ น. ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานในรายละเอียดกับท่านโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์จากหน่วยงานของท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทิดชาย ชัยบำรุง)
คณบดีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว

สำนักงานเลขานุการคณะ

โทรศัพท์ ๐-๒๓๒๗-๓๖๔๘

ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง โทร. ๐๘๓ ๖๓๖ ๔๕๕๔ Email: kittiphich554@gmail.com

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล** ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง
- ประวัติการศึกษา** ศิลปศาสตรบัณฑิต อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ธุรกิจการบิน)
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน
ปีที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ.2550
- ประสบการณ์การทำงาน** พ.ศ. 2550 - พ.ศ. 2551
บริษัท เค เอส พีแอร์เวย์ จำกัด (สายการบินไทย) สนามบินสุวรรณภูมิ
ตำแหน่ง LP- FIRST THAI AIRWAYS
- พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2552
บริษัท เอ พลัส ทราเวล จำกัด ตำแหน่ง TOUR GUIDE มัคคุเทศก์
- พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2553
บริษัท บอดี เซฟ คอเปอร์เรชั่น กรุ๊ป จำกัด ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการ
ขาย BA. ผลิตภัณฑ์สปาสนามบินสุวรรณภูมิ
- พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2556
พนักงานจำหน่ายและสำรองที่นั่งสายการบินไทยแอร์เอเชีย ประจำ
สำนักงานสาขาหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต
- พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน
บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน GSA
สนามบินนานาชาติภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต