

คุณลักษณะบัณฑิตในงานบริการภาคพื้นภายหลังการระบาดของโรค COVID-19
กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย
Graduate Attributes of Passenger Ground Services after COVID-19
Pandemic: A Case Study of International Airports in Southern Thailand

ก่อกองศ์ เกตุแก้ว

Korpong Ketkaew

อาจารย์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, Prince of Songkla University,

Surat Thani Campus

korpong.k@psu.ac.th

Received: November 19, 2023 Revised: January 31, 2024 Accepted: February 13, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรีและปัญหาหรือความท้าทายในงานบริการภาคพื้นต้องประสบในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการภาคพื้นจำนวน 54 คน จากท่าอากาศยานนานาชาติ 4 แห่งในภาคใต้ ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ท่าอากาศยานนานาชาติสุราษฎร์ธานีและท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การนำเสนอข้อมูลเชิงปริมาณแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณสมบัติเฉพาะบุคคลของบัณฑิต ผลการศึกษาพบว่าในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 นั้น ความรอบรู้เกี่ยวกับโรคดังกล่าวมีความสำคัญที่สุด ($M=4.59$) เมื่อเทียบกับความรู้เกี่ยวกับงานบริการภาคพื้นซึ่งมีความสำคัญเป็นลำดับที่สอง ($M=4.54$) ในขณะที่ทักษะที่มีความสำคัญที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองด้านคือ การให้บริการผู้โดยสารอย่างรวดเร็ว ($M=4.50$) และความสามารถในการเสนอแนะบริการ ให้รายละเอียด ให้ข้อมูลทางเลือกที่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร ($M=4.50$) ด้านสุดท้ายคือคุณสมบัติเฉพาะตัวของบัณฑิตที่มีความสำคัญที่สุดในงานบริการคือ ความซื่อสัตย์ ($M=4.72$) ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการผู้โดยสารในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 มีปัญหาสำคัญ 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ความซับซ้อนของขั้นตอนการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น และ 2) ความวิตกกังวลของพนักงานบริการภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ในช่วงที่มีการแพร่เชื้อโควิด 19 นอกจากนี้ยังพบว่าความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว เป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานบริการด้านการบิน

คำสำคัญ: คุณลักษณะบัณฑิต งานบริการภาคพื้น โควิด 19 ปัญหาในการให้บริการผู้โดยสาร ท่าอากาศยานนานาชาติ

Abstract

This study investigates the desired attributes of undergraduate graduates and the challenges faced by passenger ground services during the COVID-19 pandemic. The participants included 54 ground staff from four international airports in southern Thailand: Krabi International Airport, Phuket International Airport, Samui International Airport, and Hat Yai International Airport. Data were collected using questionnaires and semi-structured interviews. The quantitative data were analyzed based on three categories: knowledge, skills, and personal attributes of graduates.

The findings revealed that knowledge of COVID-19 was the most critical attribute during the pandemic ($M=4.59$), followed by knowledge of ground service operations ($M=4.54$). Two skills were identified as equally essential: providing fast and efficient customer service ($M=4.50$) and offering appropriate suggestions, detailed information, and suitable alternatives to passengers ($M=4.50$). Among personal attributes, honesty was ranked as the most important characteristic for ground service roles ($M=4.72$).

The study also highlighted two significant challenges in passenger service during the pandemic: (1) increased complexity of operational procedures and (2) heightened anxiety among ground staff while performing their duties amidst the COVID-19 outbreak. Furthermore, the ability to learn quickly and adapt to changes was identified as a crucial attribute for effective performance in aviation ground services.

Keywords: graduate attributes, ground services, COVID-19, challenges of passenger service, international airports

บทนำ

สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 ในระยะเวลาที่ผ่านมาได้ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อเศรษฐกิจและผู้คนจำนวนมาก ทั้งในแง่การใช้ชีวิตประจำวันและการทำงาน โดยเฉพาะอาชีพต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการซึ่งเป็นอาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนจำนวนมาก การอุบัติของโรคติดต่อร้ายแรงดังกล่าวได้แพร่กระจายและขยายออกเป็นวงกว้างอย่างรวดเร็ว จึงนับเป็นความท้าทายอย่างมากสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในอุตสาหกรรมการบริการในการรับมือและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้ภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เป็นผลกระทบจากมาตรการการป้องกันการแพร่กระจายของโรคติดต่อดังกล่าว (จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์, ณัฐพงศ์ ประกอบการดี และชุลีวรรณ ปราณิธรรม, 2564)

หนึ่งในอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 คือ อุตสาหกรรมการบิน ดังจะเห็นได้จากข้อมูลขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศที่ระบุว่า การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ได้ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการเดินทางโดยเครื่องบินของผู้โดยสารทั่วโลก โดยช่วงไตรมาสแรกของปี 2020 มีจำนวนผู้โดยสารทั่วโลกลดลงเป็นจำนวนมากถึงร้อยละ 28.40 หรือคิดเป็นจำนวนผู้โดยสารที่ลดลงจำนวนทั้งสิ้น 612 ล้านคน ทั้งนี้ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้

คาดการณ์ว่าสายการบินหลายสายการบินและท่าอากาศยานหลายแห่งอาจสูญเสียรายได้สูงถึง 314 พันล้านดอลลาร์สหรัฐและ 100 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2020 ตามลำดับ (International Civil Aviation Organization, 2020) สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคดังกล่าวส่งผลให้สายการบินส่วนใหญ่ต้องทำการหยุดบินในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีลักษณะงานเกี่ยวข้องกับการติดต่อเดินทางและการสัมผัสทางกายภาพซึ่งทำให้นักบุคลากรของสายการบินได้รับผลกระทบอย่างหนัก (Wongwassana, 2021) ส่งผลให้สายการบินต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ภายใต้แนวปฏิบัติแบบชีวิตวิถีใหม่ (New normal)

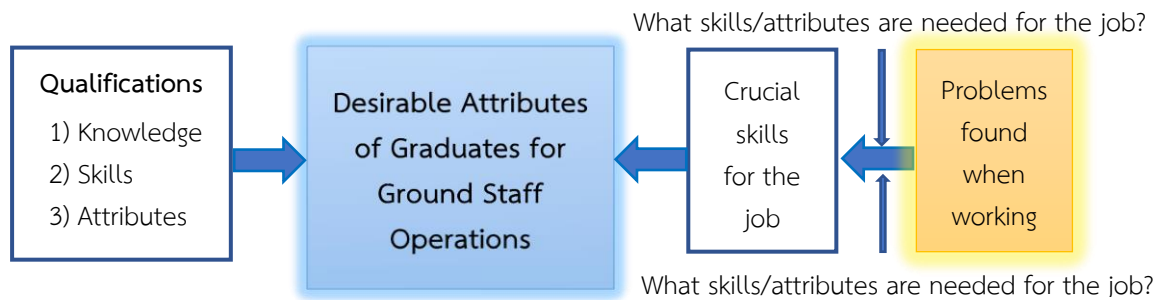
เมื่อเกิดวิกฤติการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 จึงส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ การตลาด และส่วนของงบประมาณของธุรกิจสายการบิน ทำให้สายการบินต้องทำการปรับตัวโดยการเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการและหาแหล่งรายได้ทดแทนอื่น ๆ (Thepchaleram and Ho, 2021) นอกจากนี้ ยังมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการให้บริการขึ้นกับท่าอากาศยานทุกประเทศ โดยนอกจากการคำนึงถึงประเด็นของเรื่องความปลอดภัย (Safety) และการรักษาความปลอดภัย (Security) แล้ว ประเด็นของเรื่องสุขอนามัย (Health) ได้กลายเป็นอีกประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญมากขึ้น (Mahasap, Pipathanangkul, and Pasunun, 2022) นอกจากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับฝ่ายผู้ให้บริการแล้ว ในด้านของผู้ใช้บริการเองก็มีการปรับตัวไปตามความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเช่นกัน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการในธุรกิจการบินหลังเกิดการระบาดของโรคโควิด 19 ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ทุกขั้นตอนเพื่อความปลอดภัย ผู้ประกอบการจึงต้องพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะทักษะและความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปรับการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพสังคมปกติใหม่ (New normal) และเป็นการปรับตัวเพื่อให้สามารถประกอบธุรกิจได้อย่างมีอาชีพ (Kuosuwan et al., 2022)

ปัจจุบันมีหลักสูตรในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยเป็นจำนวนมากที่จัดการเรียนการสอนเพื่อเตรียมบัณฑิตเข้าสู่ตลาดงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน (Intakaew and Sudisusadee, 2020) ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต่อแวดวงอาชีพธุรกิจการบิน โดยเฉพาะงานบริการภาคพื้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หลักสูตรในสถาบันการศึกษาควรศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทิศทางและเตรียมนักศึกษาให้มีความพร้อมในการเผชิญกับการปฏิบัติงานในบริบทแบบชีวิตวิถีใหม่และความเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 โดยในปัจจุบันพบว่ามีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการระบาดของโรคดังกล่าว ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้นอยู่บ้างในหลายพื้นที่ อย่างไรก็ตามจำนวนการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวยังไม่แพร่หลายมากนัก โดยเฉพาะในบริบทของท่าอากาศยานนานาชาติในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย งานวิจัยชิ้นนี้จึงวางแผนศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากท่าอากาศยานนานาชาติจำนวน 4 แห่งในภาคใต้ ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ท่าอากาศยานนานาชาติสมุย และท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่ เพื่อสำรวจความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลมาจากการระบาดใหญ่ทั่วโลกของโรคโควิด 19 (Covid-19 pandemic)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของงานบริการภาคพื้นเกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินภายหลังการระบาดของโรค COVID-19
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นภายใต้ภาวะการระบาดของโรค COVID-19 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดที่พัฒนามาจากงานวิจัยของอาทิตย์ อินตะแก้ว (Intakaew, 2019) ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์หรือคุณสมบัติในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานของสายการบิน บางกอกแอร์เวย์ส (2016) และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวของธนาศิริ ชะระอ่ำ (Chara-um, 2014) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานบริการภาคพื้นปฏิบัติการที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานนานาชาติในพื้นที่ภาคใต้จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ 1) ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ 2) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยท่าอากาศยานทั้งสองแห่งนี้สังกัดบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 3) ท่าอากาศยานนานาชาติสมุย สังกัดบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ 4) ท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่ สังกัดกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหาร 2) กลุ่มหัวหน้าพนักงานบริการภาคพื้น และ 3) กลุ่มพนักงานบริการภาคพื้นที่ได้พูดคุยและมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้โดยสารในช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด 19 จากท่าอากาศยานนานาชาติทั้ง 4 แห่ง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 ด้วยแบบสอบถามแบบวัดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

2. วิธีสุ่มตัวอย่าง

เนื่องด้วยในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา เป็นช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อย่างรุนแรงในประเทศไทย ส่งผลให้สายการบินและท่าอากาศยานต่าง ๆ มีการลดการให้บริการเที่ยวบิน และปรับลดจำนวนพนักงานลง ส่งผลให้ไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนของพนักงานบริการภาคพื้นที่ยังคงปฏิบัติหน้าที่อยู่ในท่าอากาศยานแต่ละแห่งได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรตามสูตรของคอกเรน 1977 โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อคำนวณตามสูตร $n = Z^2 / 4e^2$ ของคอกเรน จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการคือ $n = 384.16$ หรือประมาณ 384 หน่วย ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มโดยกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) โดยส่งแบบสอบถามไปยังท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่และท่าอากาศยานนานาชาติสมุย แห่งละ 100 ชุด รวมจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ชุด โดยได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 54 ชุด

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 38 คน และเพศชายจำนวน 16 คน โดยเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนของการบริการภาคพื้นจากท่าอากาศยานกระบี่ จำนวน 25 คน ท่าอากาศยาน

ภูเก็ต จำนวน 16 คน ท่าอากาศยานสมุย จำนวน 9 คน และท่าอากาศยานหาดใหญ่ จำนวน 4 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (40 คน) มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-15 ปี โดยจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 54 คนนั้น มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน (ร้อยละ 33.3) เป็นผู้ทำหน้าที่พิจารณาคัดเลือกพนักงานใหม่เพื่อเข้าทำงานในองค์กร ในการสุ่มตัวอย่างเพื่อการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาสาสมัคร (Volunteer Sampling) ร่วมกับวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอ้างอิงด้วยบุคคลและผู้เชี่ยวชาญ (Snowball Sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเข้ารับการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยมีผู้ตอบรับเข้าสัมภาษณ์ จำนวน 11 คน คือ ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ จำนวน 3 คน ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน 4 คน ท่าอากาศยานนานาชาติสมุย จำนวน 2 คน และท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่ จำนวน 2 คน

3. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Research) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาอธิบายปรากฏการณ์ความเปลี่ยนแปลงในงานบริการภาคพื้นหลังจากเกิดการระบาดของโรคโควิด 19 โดยใช้กรณีศึกษาของพนักงานบริการภาคพื้น (Ground Staff) จากท่าอากาศยานนานาชาติในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทยโดยได้พัฒนาแบบสอบถามและข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์โดยอ้างอิงจากการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นของสายการบินของ Arthit Intakaew (2019) ซึ่งกรอบแนวคิดในการวิจัยดังกล่าวประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญด้านต่าง ๆ ได้แก่ การปฏิบัติงาน (Work Performance) บุคลิกภาพ (Personality) ความรู้และทักษะ (Knowledge and Skills) การบริการ (Sense of Service) และทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในโครงการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ สถานที่ปฏิบัติงานและประสบการณ์การทำงาน ตอนที่ 2) แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (5 point Likert scale) จำนวนทั้งสิ้น 40 ข้อ โดยแบ่งเป็นคำถามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านความรู้ (Knowledge) ของพนักงานบริการภาคพื้น จำนวน 7 ข้อ คำถามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานบริการภาคพื้นด้านทักษะที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน (Skills) จำนวน 11 ข้อ และคำถามด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากความรู้และทักษะ จำนวน 22 ข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้คะแนนตั้งแต่ 1 คะแนนซึ่งเป็นคะแนนที่น้อยที่สุดไปจนถึง 5 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนที่มากที่สุด และตอนที่ 3) คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 1 ข้อ ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเพื่อทำการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องและตรงของเนื้อหา และนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Congruence) พบว่ามีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.89 จากนั้นนำข้อคำถามมาปรับแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและทดสอบค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

4.2 การสัมภาษณ์

นอกจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าแล้ว ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) เพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้บริการภาคพื้นจากทั้ง 4 ท่าอากาศยาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบรับการสัมภาษณ์ประกอบด้วย 1) ผู้บริหาร 2) พนักงานบริการภาคพื้นระดับหัวหน้าและ 3) พนักงานบริการภาคพื้นระดับปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น 11 คน เนื่องด้วยลักษณะงานที่ส่งผลต่อความไม่แน่นอนของตารางเวลาการทำงาน อันเนื่องมาจากเปลี่ยนแปลงของเที่ยวบิน และภาระงานอื่น ๆ ตามมอหมายซึ่งค่อนข้างคาดเดาได้ยากอันเกิดจากผลกระทบของการระบาดของโรคโควิด 19 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้รูปแบบการสัมภาษณ์เป็นแบบรายบุคคล (Individual Interview) เพื่อให้สอดคล้องกับตารางงาน (Schedule) และความสะดวกของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์แบบรายบุคคลถือเป็นการสัมภาษณ์ในรูปแบบกึ่งโครงสร้าง เป็นวิธีการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์สามารถพูดคุยและสอบถามลงลึกในรายละเอียดบางแง่มุมที่น่าสนใจจากผู้ให้สัมภาษณ์ได้ (Adhabi and Anozie, 2017) ส่งผลให้การเก็บข้อมูลมีความละเอียดลึกซึ้งยิ่งขึ้นตามบริบทการพูดคุยของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการสังเคราะห์ แยกแยะความหมายออกมาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จัดระบบข้อมูล ตีความและสร้างข้อสรุป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย สามารถนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ 2 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของงานบริการภาคพื้น (Passenger Ground Services) ภายหลังการระบาดของโรค COVID-19

ตารางที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของงานบริการภาคพื้นด้านความรู้ (Knowledge)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานบริการภาคพื้น ด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความสำคัญ
1	มีความรอบรู้เกี่ยวกับโรค COVID-19 รู้วิธีดูแลตนเองและคนรอบข้างให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ	4.59	0.53	มากที่สุด
2	มีความรอบรู้งานในหน้าที่และขอความช่วยเหลือปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.50	0.67	มากที่สุด
3	มีความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน	4.54	0.69	มากที่สุด

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานบริการภาคพื้น ด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความสำคัญ
4	เข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม และสามารถปฏิบัติงานในบริบท ของวัฒนธรรมนานาชาติที่มีความ หลากหลาย	4.39	0.60	มากที่สุด
5	มีความรอบรู้คำศัพท์เฉพาะอักษร ย่อ รหัส (Codes) และวลี (Phraseology) ที่ใช้ในการปฏิบัติ งานอย่างดี	4.37	0.83	มากที่สุด

จากข้อมูลทางสถิติในตารางที่ 1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของงานบริการภาคพื้นด้านความรู้ (Knowledge) จากผลการสำรวจพบว่าความรอบรู้เกี่ยวกับโรค COVID-19 มีความสำคัญมากที่สุด ($M=4.59$) ซึ่งหมายรวมถึงการรู้วิธีดูแลตนเอง ดูแลเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารและดูแลผู้โดยสารให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ รองลงมาเป็นการมีความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน ($M=4.54$) และเรื่องของการมีความรอบรู้งานในหน้าที่และขอบข่ายการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($M=4.50$) ตามลำดับ

ในขณะเดียวกัน ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มองว่าผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานบริการภาคพื้นควรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานต่าง ๆ กล่าวคือ สามารถอธิบายภาพการทำงานโดยรวมของการให้บริการว่าประกอบด้วยอะไรบ้างและการให้บริการผู้โดยสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนั้น การมีประสบการณ์หรือเคยฝึกปฏิบัติงานมาก่อน เป็นอีกหนึ่งคุณสมบัติที่สำคัญที่จะทำให้บัณฑิตเป็นผู้สมัครที่มีความโดดเด่นเมื่อเข้าสมัครงานดังกล่าว ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “เมื่อมีผู้มาสมัครงาน สิ่งแรกที่คุณคัดเลือกจะดู คือ ภาพรวมของผู้สมัครคนนั้น ๆ ว่าเป็นอย่างไร ทำงานเป็นหรือไม่” ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ที่มุ่งเน้นไปที่ทักษะการปฏิบัติงานมากกว่าทักษะทางภาษา เนื่องจากส่วนใหญ่มองว่าทักษะทางภาษาสามารถฝึกฝนเพิ่มเติมได้จากประสบการณ์

ตารางที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของงานบริการภาคพื้นด้านทักษะ (Skills)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานบริการภาคพื้น ด้านทักษะ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความสำคัญ
1	สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับ ผู้โดยสารได้อย่างคล่องแคล่ว	4.26	0.68	มากที่สุด
2	มีทักษะการอ่านภาษาอังกฤษที่ดี	4.20	0.66	มากที่สุด
3	สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ อย่างทันท่วงที	4.48	0.61	มากที่สุด

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานบริการภาคพื้น ด้านทักษะ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความสำคัญ
4	ให้บริการผู้โดยสารอย่างรวดเร็วโดยไม่ให้ผู้โดยสารรอนาน	4.50	0.75	มากที่สุด
5	สามารถเสนอแนะบริการให้รายละเอียดให้ข้อมูลทางเลือกที่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร	4.50	0.67	มากที่สุด
6	สามารถประเมินความต้องการของผู้โดยสารได้	4.37	0.71	มากที่สุด
7	มีทักษะในการเจรจาต่อรองกับผู้โดยสาร	4.37	0.76	มากที่สุด
8	สามารถใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	4.37	0.71	มากที่สุด

ในด้านของทักษะการปฏิบัติงาน จากผลทางสถิติในตารางที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของงานบริการภาคพื้นด้านทักษะ (Skills) พบว่าการให้บริการผู้โดยสารอย่างรวดเร็วโดยไม่ให้ผู้โดยสารรอนาน ($M=4.50$) และการสามารถเสนอแนะบริการ ให้รายละเอียดและข้อมูลทางเลือกที่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร ($M=4.50$) มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาเป็นทักษะการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที่ ($M=4.48$)

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นพ้องกันว่าทักษะการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าว่าเป็นหนึ่งในหลาย ๆ ทักษะที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากลักษณะงานการบริการภาคพื้นจะต้องพบเจอผู้โดยสารที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันไปทั้งด้านเชื้อชาติ วัฒนธรรมและพฤติกรรมของผู้โดยสาร โดยผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 ได้พูดถึงขั้นตอนการรับมือกับผู้โดยสารที่ไม่ปฏิบัติตามกฎว่า “ต้องเริ่มจากการบอกรายละเอียดและกฎของสนามบินให้ผู้โดยสารทราบ หากผู้โดยสารยังไม่ยอมปฏิบัติตาม ขั้นตอนต่อไปจึงประสานหัวหน้างานเพื่อช่วยจัดการกับสถานการณ์ดังกล่าว” ดังนั้น ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าจึงมีความสำคัญและจำเป็นมากสำหรับการปฏิบัติงานบริการภาคพื้น งานบริการภาคพื้นมีลักษณะงานที่มีความกดดันสูง ดังนั้นในการพิจารณาพนักงานต้อนรับภาคพื้นควรมีการทดสอบที่ประเมินความสามารถในการจัดการความรู้สึกภายใต้ความกดดันที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (Udommoodjalin, Wongpinpech and Chuhiin 2022)

ตารางที่ 3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของงานบริการภาคพื้นด้านคุณลักษณะ (Attributes)

ลำดับ ที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของพนักงานบริการภาคพื้น ด้านคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความสำคัญ
1	มีความซื่อสัตย์	4.72	0.49	มากที่สุด
2	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.69	0.54	มากที่สุด
3	มีความตระหนักด้านความปลอดภัย ในการปฏิบัติงาน	4.67	0.51	มากที่สุด
4	แต่งกายด้วยเครื่องแบบขององค์กร บริษัทหรือสายการบินอย่างถูกต้อง และเหมาะสม	4.67	0.58	มากที่สุด
5	มีจิตบริการและมีความรักงานบริการ ด้านสายการบิน	4.67	0.55	มากที่สุด
6	รู้จักรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน ร่วมงาน	4.67	0.63	มากที่สุด

จากข้อมูลทางสถิติในตารางที่ 3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการภาคพื้น (Attributes) ด้านคุณลักษณะ เมื่อพิจารณาจากตัวเลขค่าเฉลี่ยที่ได้และนำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินจะพบว่าทุกข้อสามารถแปลความหมายได้ว่ามีความสำคัญมากที่สุด และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดในกลุ่ม พบว่าการมีความซื่อสัตย์ ($M=4.72$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($M=4.69$) และมีคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จำนวน 4 ข้อ คือ มีความตระหนักด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ($M=4.67$) การแต่งกายด้วยเครื่องแบบขององค์กร บริษัท หรือ สายการบินอย่างถูกต้องและเหมาะสม ($M=4.67$) มีจิตบริการและมีความรักงานบริการด้านสายการบิน ($M=4.67$) และการรู้จักรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ($M=4.67$)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มพนักงานบริการภาคพื้นพบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะการเป็นผู้มีใจรักในงานบริการ สามารถรับแรงกดดันในการปฏิบัติงานได้ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ โดยเฉพาะในสภาวะการณระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผลให้กระบวนการดำเนินการให้บริการต่าง ๆ มีความเปลี่ยนแปลงไป เกิดความล่าช้า มีขั้นตอนที่ซับซ้อนขึ้น ทำให้บางครั้งเกิดความไม่เข้าใจของผู้โดยสาร เช่น การจัดผู้โดยสารขึ้นเครื่อง จำเป็นต้องมีการจัดในรูปแบบใหม่ ผู้โดยสารต้องขึ้นและลงทางเดียวเพื่อลดการสัมผัส ทำให้การเดินทางในแต่ละเที่ยวบิน บางครั้งเกิดความล่าช้า ซึ่งนำไปสู่ภาวะความกดดัน ตึงเครียด ของผู้โดยสาร

2. ปัญหาในการให้บริการผู้โดยสารของงานบริการภาคพื้นภายใต้ภาวะการระบาดของโรค COVID-19

จากการสัมภาษณ์กลุ่มพนักงานบริการภาคพื้นจากท่าอากาศยานนานาชาติทั้งสี่แห่งในภาคใต้ พบว่าความท้าทายที่กลุ่มพนักงานภาคพื้นต้องเจอในช่วงของการระบาดของโรคโควิด 19 มี สองประเด็นหลัก คือ เรื่องของความซับซ้อนของขั้นตอนและกระบวนการทำงานและความวิตกกังวล

2.1 ความซับซ้อนของขั้นตอนและกระบวนการทำงาน

กระบวนการต่าง ๆ ในการตรวจสอบหรือดำเนินการเกี่ยวกับการเดินทางของผู้โดยสาร เช่น การตรวจเอกสารทางสาธารณสุขของผู้โดยสารซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นตอน เพิ่มความยุ่งยากในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การตรวจสอบประกันการเดินทาง ที่พัก การกักตัวของผู้โดยสาร การสอบถามวัตถุประสงค์ของการเดินทางไปยังสนามบินปลายทาง นอกจากนี้ในการเตรียมเอกสารสำคัญที่ใช้ในการเดินทางของผู้โดยสาร สนามบินปลายทางแต่ละแห่งจะเป็นผู้กำหนดให้ผู้โดยสารเตรียมเอกสารตามที่กำหนดไว้ ซึ่งข้อกำหนดหรือมาตรการการเข้าพื้นที่ของแต่ละสนามบินมีความแตกต่างกันออกไปทั้งในประเทศไทยและสนามบินปลายทางในต่างประเทศ

นอกจากนี้ การตรวจสอบผู้โดยสารหนึ่งคนใช้เวลาเพิ่มมากขึ้น เช่น การให้ผู้โดยสารเปิดหน้าเพื่อยืนยันตัวตนก่อนขึ้นเครื่องบิน การตรวจสอบเอกสารตามข้อกำหนดซึ่งในบางครั้งใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารของผู้โดยสารหนึ่งคน นานถึง 10-15 นาที หรือในบางกรณีใช้เวลานานถึงครึ่งชั่วโมงหรือ 1 ชั่วโมง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้โดยสารเตรียมเอกสารมาไม่เรียบร้อย ไม่ครบถ้วน หรือมีการจัดเรียงเอกสารไม่เป็นระเบียบ เหล่านี้ล้วนส่งผลให้พนักงานบริการภาคพื้นใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารนานยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ในเวลานั้นที่ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินและธุรกิจท่าอากาศยานทุกประเทศต่างมีการปรับรูปแบบการดำเนินงานอันเนื่องมาจากการระบาดของโรคโควิด 19 รวมถึงขั้นตอนการให้บริการผู้โดยสารที่มีการเพิ่มขึ้นตอนด้านความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเข้ามาตามมาตรการขององค์การอนามัยโลกและองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ดังที่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยได้กล่าวว่า

“การให้บริการแก่ผู้โดยสาร มีข้อกำหนดต่าง ๆ ในการเดินทางเพิ่มมากขึ้น เช่น เจ้าหน้าที่ต้องสวม face shield การได้รับวัคซีนทั้งตัวพนักงานและผู้โดยสาร การ keep physical distancing ผู้โดยสารต้องมีการตรวจและเอกสารต่าง ๆ ตาม requirement ของ destination ต่าง ๆ ที่ผู้โดยสารจะเดินทางไป มีเงื่อนไขด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้นทั้งตัวผู้โดยสารและพนักงาน เพิ่มความยุ่งยาก ขั้นตอนเพิ่มมากขึ้น”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

2.2 ความวิตกกังวล

พนักงานบริการภาคพื้นประสบกับปัญหาความวิตกกังวล 2 ประเด็นหลัก คือ เรื่องของการปรับลดพนักงานและความเสี่ยงในการติดต่อของโรคระบาด โดยในส่วนของ การปรับลดพนักงาน ในช่วงการระบาดของโรค COVID-19 บริษัทหรือสายการบินต้องทำการลดการจ้างงานลงให้ได้มากที่สุดเพื่อลดต้นทุนภายในองค์กร นอกจากนี้ ในการรับพนักงานใหม่ในอนาคตอาจมีการจ้างพนักงานแบบปีต่อปีแทนการจ้างพนักงานประจำรวมทั้งมีการลดสวัสดิการของพนักงานลงเพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กร (Save Cost) ซึ่งต่อไปในอนาคต รูปแบบการดำเนินงานของท่าอากาศยานมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การให้บริการเข้าสู่ท่าอากาศยานยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ (Laophramn, Prakobkandee and Trisdikoon, 2021) และอาจเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ทำให้บทบาทของพนักงานบางส่วนลดน้อยลงและนำไปสู่การปรับลดพนักงานได้ ดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

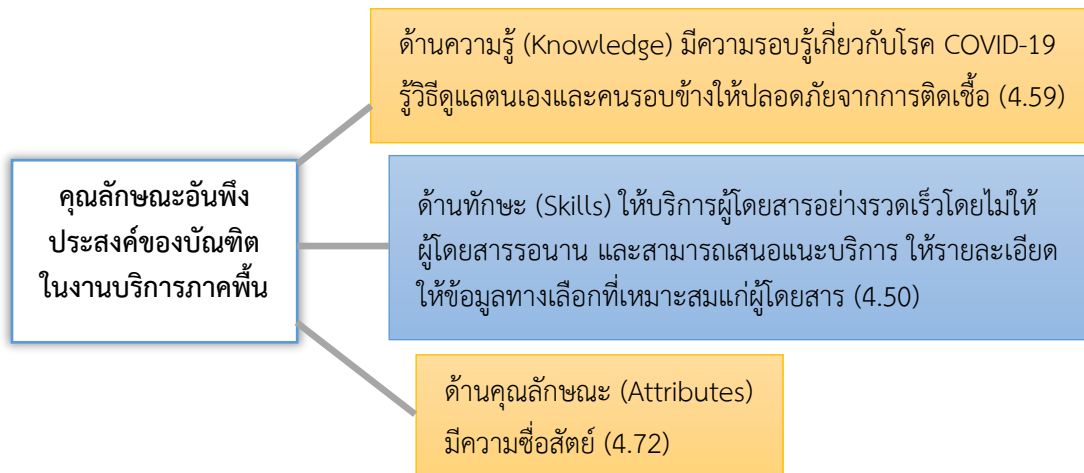
“สถานการณ์หนักที่สุดช่วงเดือนเมษายน 2020 มีการปิดสถานีชั่วคราว ช่วงเดือนเมษายน-เดือนพฤษภาคมมีการจ้างออกและเป็นช่วง work from home”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

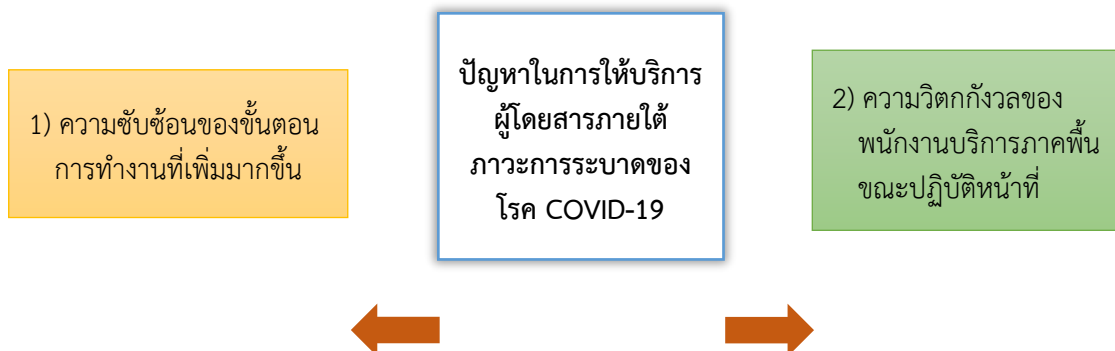
“การระบาดของโรคโควิดส่งผลกระทบต่อการทำงานมาก มีการปิดประเทศปีกว่า สายการบินไม่สามารถทำการบินได้ ทุกคนต้อง leave without pay”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

ในขณะเดียวกัน แม้สนามบินส่วนใหญ่จะมีการปรับตัวโดยการลดโอกาสการสัมผัสเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แต่พนักงานทุกคนต่างมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า บางครั้งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ที่ต้องมีการสัมผัสกับสิ่งของเครื่องใช้ของผู้โดยสาร ด้วยลักษณะงานที่ทำให้พนักงานเองมีความวิตกกังวลว่าตนเองมีความเสี่ยงสูงที่จะได้รับเชื้อจากการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะแรกของการระบาด เจลแอลกอฮอล์เพื่อใช้ล้างมือขณะปฏิบัติงานนั้นหาซื้อได้ยาก ในการให้บริการผู้โดยสารในช่วงการระบาดของโรค COVID-19 พนักงานบริการภาคพื้นต้องดูแลทั้งสุขภาพของตนเองและสุขภาพของผู้โดยสารไปพร้อมกัน ในขณะที่บางครั้งเกิดกรณีผู้โดยสารปกปิด ปิดบัง หรือให้ข้อมูลที่ไม่น่าเป็นความจริงเกี่ยวกับข้อมูลความเสี่ยงของตนเองในการรับเชื้อ เหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความวิตกกังวลในการปฏิบัติงานของพนักงานเช่นกัน จะเห็นได้ว่าพนักงานบริการภาคพื้นประสบกับปัญหาความเครียดวิตกกังวล จึงอาจกล่าวได้ว่าโรคโควิด 19 ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายการบิน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ความกดดัน และความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคระบาด (Wongwassana, 2021)



ภาพที่ 2 แผนภาพสรุปคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของงานบริการภาคพื้นในแต่ละด้านที่พนักงานบริการภาคพื้น จากท่าอากาศยานนานาชาติ 4 แห่ง ส่วนใหญ่ลงความเห็นว่ามีค่ามากที่สุด



ภาพที่ 3 แผนภาพแสดงปัญหาในการให้บริการผู้โดยสารในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

อภิปรายผล

ผลการวิจัยได้สะท้อนให้เห็นคุณลักษณะบัณฑิต ประเด็นปัญหาและความท้าทายของงานบริการภาคพื้น ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลบนพื้นฐานของการสร้างคุณประโยชน์แก่วงการศึกษ ในปัจจุบันมีหลักสูตรระดับอุดมศึกษาที่เตรียมบัณฑิตเพื่อเข้าสู่ตลาดงานด้านธุรกิจการบินเป็นจำนวนมาก โดยสามารถสรุปผลพอสังเขปได้ดังนี้

1. คุณลักษณะที่สำคัญเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงของสายการบินภายหลังการระบาดของโรคโควิด 19 คือ 1) ด้านความรู้ คือ การเป็นผู้มีความรอบรู้เกี่ยวกับโรค COVID-19 รู้วิธีดูแลตนเองและคนรอบข้างให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ ในประเด็นนี้ อาจอนุมานได้ว่าบัณฑิตใหม่ที่มีความประสงค์ที่จะทำงานบริการภาคพื้นสายการบินควรเป็นผู้มีความรอบรู้เกี่ยวกับโรคระบาดต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ดำเนินไปได้อย่างเรียบร้อยและเกิดความปลอดภัยทั้งผู้ให้บริการและผู้โดยสาร 2) ด้านทักษะพบว่า การให้บริการผู้โดยสารอย่างรวดเร็วโดยไม่ให้ผู้โดยสารรอนานและความสามารถในการเสนอแนะบริการที่เหมาะสมแก่ผู้โดยสารมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการบริการภาคพื้นสายการบินเป็นงานที่ต้องการความรวดเร็วในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้โดยสารและเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากความล่าช้าในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อการให้บริการของสายการบิน เช่น เที่ยวบินล่าช้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นว่าบัณฑิตใหม่ที่ต้องการทำงานบริการภาคพื้นสายการบินควรมีทักษะ ความสามารถในการเสนอแนะบริการ ความสามารถในการให้ข้อมูลและเสนอข้อมูลทางเลือกที่เหมาะสมให้แก่ผู้โดยสารแต่ละรายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และ 3) ด้านคุณลักษณะ พบว่าคุณลักษณะด้านความซื่อสัตย์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความตระหนักด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หรือการมีจิตบริการและมีความรักงานบริการด้านสายการบิน ข้อค้นพบนี้สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญของความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้นที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จากท่าอากาศยานนานาชาติทั้ง 4 แห่ง ต่างให้ความสำคัญมากกว่าคุณลักษณะด้านอื่น ๆ ในด้านคุณลักษณะ

2. ประเด็นปัญหา ความท้าทายที่เกิดขึ้นภายหลังจากการระบาดของโรคโควิด 19 มีสองประเด็นหลัก คือ ความซับซ้อนและขั้นตอนต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้นในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร และความวิตกกังวลของผู้ปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการปรับโครงสร้างองค์กร การปรับลดและปรับเปลี่ยนพนักงาน โดยการระบาดของโรคซึ่งเกิดขึ้นอย่างฉับพลันตามที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นนั้น ส่งผลให้ทุกภาคส่วนไม่ได้วางแผนรองรับสถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ ไว้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร เช่น การปรับโครงสร้างองค์กรโดยการปรับลดจำนวนพนักงาน และการโยกย้ายพนักงานปฏิบัติงานซึ่งทำให้ภาระงานของพนักงานมีขอบเขตที่กว้างขึ้นเพื่อลดจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้ภายใต้สถานการณ์ระบาดที่ส่งผลกระทบในวงกว้างต่อธุรกิจการบิน โดยสายการบินต้องทำการปรับตัวโดยการเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการและหาแหล่งรายได้ทดแทนอื่น ๆ (Thepchaleram and Ho, 2021) ประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลโดยตรงต่อพนักงาน ก่อให้เกิดความเครียด วิตกกังวลเกี่ยวกับประเด็นสุขภาพ รวมถึงความไม่แน่นอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่

จากผลการวิจัยดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบอย่างมากต่อพนักงานผู้ทำหน้าที่ให้บริการภาคพื้น ทำให้ได้บทสรุปที่ว่า การทำงานบริการ เป็นงานที่ต้องมีการเรียนรู้ ปรับตัวอยู่เสมอ จึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงย่อมก่อให้เกิดความกดดัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การทำงานด้านการบริการ ต้องเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันได้ดี

(Chantarapanich, 2021) จึงจะสามารถเผชิญหน้าและก้าวผ่านผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนของงานบริการได้ ดังนั้น คุณสมบัติเหล่านี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้สอนและผู้ดูแลหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ โดยเฉพาะงานบริการภาคพื้นควรนำไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนเพื่อเตรียมผู้เรียนให้มีความพร้อมยิ่งขึ้นในสถานการณ์โลกปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา

การเรียนรู้และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นอีกหนึ่งคุณลักษณะที่สะท้อนจากการสัมภาษณ์กลุ่มพนักงานบริการภาคพื้นภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 ที่ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในองค์กรอย่างฉับพลันในหลายด้าน เช่น การยกเลิกกฎเกณฑ์เก่ามาใช้กฎเกณฑ์หรือระเบียบข้อบังคับใหม่ การปรับลดหรือปรับเปลี่ยนพนักงานจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่ง ดังนั้น พนักงานที่จะสามารถทำงานต่อไปได้ภายใต้สภาวะเช่นนี้ จำเป็นต้องเป็นผู้เรียนรู้เร็ว เนื่องจากบางครั้งภาวะความรับผิดชอบมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานบางคนอาจเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดผู้โดยสารขึ้นเครื่อง แต่เมื่อมีการปรับเปลี่ยนภายในองค์กรเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ พนักงานคนนั้น ๆ อาจต้องโยกย้ายหรือถูกมอบหมายให้ช่วยปฏิบัติงานในแผนกอื่นที่ตนเองไม่มีความถนัดหรือไม่เคยทำมาก่อน ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นมุมมองใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปต่อความคาดหวังที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานบริการภาคพื้น ซึ่งเดิมสิ่งสำคัญที่ผู้สอนและผู้เรียนมักให้ความสำคัญคือ ความรู้ด้านภาษาและเนื้อหาบริการด้านการบิน (พริษฐากุล กลินสุวรรณ และเสกสรรค์ สุทธิสงค์, 2558) แต่ผลการศึกษาขึ้นนี้กลับพบแง่มุมที่ต่างออกไป กล่าวคือ การเป็นผู้เรียนรู้เร็ว รู้กว้าง เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับตัวได้กับทุกความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า การปรับตัวได้เร็วจึงเป็นทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในงานบริการภาคพื้นภายหลังการระบาดของโรคดังกล่าว ซึ่งการจัดการเรียนการสอนเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียนที่จะเข้าสู่ตลาดงานบริการด้านการบินควรต้องคำนึงถึงและอาจนำไปปรับใช้ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะดังกล่าวเพิ่มเติมให้แก่ผู้เรียน

นอกจากการปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องมีทักษะการปรับตัวแล้ว หากผู้โดยสารเกิดความไม่เข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบใหม่ต่าง ๆ ในการให้บริการของสนามบินหรือสายการบิน การอธิบายและการสื่อสารกับผู้โดยสารเพื่อสร้างความเข้าใจนับว่ามีบทบาทสำคัญมากในสถานการณ์ดังกล่าว ดังนั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นอีกทักษะที่สำคัญมากในการรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารของสายการบิน ส่งผลให้การบังคับใช้กฎต่าง ๆ อย่างเคร่งครัดในการปฏิบัติงานจึงมีความจำเป็นในการบริหารจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ผู้ควบคุมดูแลที่เกี่ยวข้องในงาน ต้องมีความตระหนักว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเองก็ต้องเผชิญกับสภาวะความกดดันทางจิตใจที่ค่อนข้างมาก ไม่ว่าจะเป็น เรื่องของความปลอดภัยเกี่ยวกับสุขภาพ ความไม่แน่นอนของรายได้ การเปลี่ยนแปลงในภาระหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 (Sulu, Arasli, and Saydam, 2021)

ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากช่วงเวลาที่อยู่ในแผนการเก็บข้อมูลวิจัยในท่าอากาศยานต่าง ๆ ทั้ง 4 แห่ง นั้น เป็นช่วงที่ยังคงมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 อยู่เป็นระลอก ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงอย่างรุนแรงต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจงานบริการด้านการบิน เช่น การปรับลดจำนวนเที่ยวบินลง การปรับลดจำนวนของพนักงานบริการภาคพื้นสายการบิน โดยให้พนักงานที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากการปฏิบัติหน้าที่ประจำของตนเอง นอกจากนี้การปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้นที่มีขั้นตอนในการคัดกรองผู้โดยสาร การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง และกระบวนการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและความปลอดภัยทางด้านสาธารณสุขในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด

19 ด้วยสาเหตุเหล่านี้จึงอาจเป็นเหตุผลสำคัญที่ส่งผลให้มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามได้ไม่ตรงตามแผนการวิจัยที่วางไว้ อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้อาจไม่สะท้อนความเป็นตัวแทนของประชากรหรืออาจไม่สะท้อนคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการภาคพื้นของท่าอากาศยานนานาชาติทั้ง 4 แห่งได้ทั้งหมด แต่ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตบางประการ อันเป็นที่ต้องการของสายการบินและองค์กรต่าง ๆ ที่ให้บริการในธุรกิจการบิน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ครู อาจารย์ผู้สอนระดับ ปวช. ปวส. สังกัดอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาสามารถนำเอาผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินและรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในธุรกิจการบิน

1.2 นักเรียน นักศึกษาและผู้สนใจงานบริการภาคพื้นสายการบิน สามารถใช้ผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางหนึ่งในการเสริมสร้างความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่ตรงตามความต้องการของสายการบินและหน่วยงานที่ดำเนินธุรกิจการบิน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มพนักงานบริการภาคพื้นซึ่งปฏิบัติงานในท่าอากาศยานนานาชาติในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย ผลการสำรวจที่ได้จึงไม่สามารถอ้างอิงไปยังกลุ่มพนักงานบริการภาคพื้นทั้งหมดของประเทศ ดังนั้น การศึกษาในครั้งต่อไป อาจพิจารณาขยายขอบเขตกลุ่มประชากรในการศึกษาในภาพรวมของทั้งประเทศและศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ร่วมกันจากแต่ละภาค และอาจพิจารณาทำการศึกษาซ้ำอีกครั้งภายหลังผ่านช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 เพื่อศึกษาแนวโน้มหรือความต้องการทักษะ ความรู้และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานบริการภาคพื้นที่จะเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์, ณัฐพงศ์ ประกอบการดี และชวลีวรรณ ปราณีธรรม. (2564). วิเคราะห์ผลกระทบของการระบาด COVID-19 ต่อธุรกิจสายการบินและแนวโน้มอนาคตของธุรกิจสายการบินหลังการระบาด. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 13(1), 113-135.
- พริษฐากาญ กลิ่นสุวรรณ และเสกสรรค์ สุทธิสงค์. (2558). คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 9(3), 47-54.
- Adhabi, E., and C. B. Anozie. (2017). Literature Review for the Type of Interview in Qualitative Research. *International Journal of Education*, 9(3), 86-97. สืบค้นจาก <https://www.macrothink.org/journal/index.php/ije/article/view/11483/9433>

- Bangkok Airways. (2016). *Careers*. Retrieved 16 June 2016, from <http://career.bangkokair.com/>
- Chantarapanich, R. (2021). Impact and adaptation of airline business in the COVID-19 outbreak situation. *Journal of Buriram Rajabhat University*, 13(1), 1-20.
- Chara-um, T. (2014). A Model of Graduates' Employability Attributes Development for Tourism Professionals in ASEAN Community. Bangkok: Graduate School, Chulalongkorn University.
- International Civil Aviation Organization. (2020). *Guidance for Air Travel through the COVID-19 Public Health Crisis*. <https://www.icao.int/covid/cart/Pages/CART-Take-off.aspx>
- Intakaew, A. (2019). An exploratory factor analysis of employability attributes of airline ground passenger service professionals. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 14(2), 64-76.
- Intakaew, A., & Sudisusadee, P. (2020). A research and development on the course of English for airline business. *Rajapark Journal*, 14(35), 61-76.
- Kuosuwan, B., W. Sutthachaidee, and P. Musikamas. (2022). New normal trends in aviation business after the COVID-19 situation which affected airlines marketing mix. *Sripatum Chonburi Academic Journal*, 18(4), 58-75.
- Laophramn, J., N Prakobkandee. and P.Trisdikoon. (2021). Airport operation management for the new normal in air travel. *Executive Journal*, 41(1), 59-68.
- Mahasap, M., C. Pipathanangkul. and S. Pasunun. (2022). Challenges and opportunities of aviation business in Thailand to a new normal life after the COVID-19 pandemic. *Journal of Aviation, Travel, and Service*, 1(1), 1-19.
- Sulu, D., H Arasli. and M. B Saydam. (2021). Air-travelers' perceptions of service quality during the COVID-19 pandemic: evidence from Tripadvisor sites. *Sustainability*, 14(1), 1-24.
- Thepchalerm, T., and P.Ho. (2021). Impacts of COVID-19 on airline business: an overview. *GATR Journal of Business and Economics Review*, 6(1), 81-91.
- Udommoodjalin, S., P Wongpinpech., and M. Chunin. (2022). A causal relationship model of ground staff's job performance. *University of the Thai Chamber of Commerce Journal Humanities and Social Sciences*, 42(1), 107-131.
- Wongwassana, S. (2021). Negative influential factors from COVID-19 pandemic on passenger service's happiness in work: a case study of Bangkok flight services (BFS). *Rajapark Journal*, 15(39), 15-30.