

**การพัฒนองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคล
สู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย**
**The Developments of Components of Service Standards System for Enhancing
Personal Skills Towards Excellency in Social Network System of Thai Commercial
Aviation's Employee**

◆ กิตติทัช เขียวฉออ่อน

นักศึกษาลัทธิสุตรปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Kittitach Keawchaoon

Ph.D., Students, (Management), Faculty of Management Science, Silpakorn University

E-Mail: k.kittitach@gmail.com

◆ ธีระวัฒน์ จันทิก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Thirawat Chantuk

Assistant Professor, Ph.D., Faculty of Management Science, Silpakorn University

E-mail: thirawat.scb@gmail.com

◆ พิทักษ์ ศิริวงศ์

รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Phitak Siriwong

Associate Professor, Ph.D., of Faculty of Management Science, Silpakorn University

E-mail: phitak@ms.su.ac.th

Abstract

This research aims to examine the trends of components of service standards system for enhancing personal skills towards Excellency in social network system of Thai commercial aviation's by applying documentary research technique and in- depth interview. This documentary research explored the related concepts and theories and then synthesized and summarized them into the tables. It applied the social network concepts by using the pajek program for the analyses of components of service standards system for enhancing personal skills towards Excellency in social network system of Thai commercial aviation .The results were trends of component of service systems for enhancing personal skills towards excellency in

the social network system 's employees of Thai commercial aviation are Training, Service , Mentoring System, Team work, Communication, Self development, Personality.

Keywords: Personal Skills, Social Network System

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบของระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย ด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคการวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิจัยเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี และการสังเคราะห์เอกสาร จากนั้นนำประเด็นที่ได้สร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์วิเคราะห์ตามแนวทางการประยุกต์ระบบเครือข่ายข้อมูลโดยใช้โปรแกรม ปาเจก (Pajek) ในการวิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มแนวโน้มองค์ประกอบตามประเด็นต่าง ๆ ผลการวิจัยได้แก่ แนวโน้มองค์ประกอบของระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยประกอบด้วย การฝึกอบรม การบริการ ระบบพี่เลี้ยง การทำงานเป็นทีม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาตนเอง และบุคลิกภาพ

คำสำคัญ : ทักษะส่วนบุคคล ระบบสังคมเครือข่ายข้อมูล

บทนำ

ปัจจุบันแนวโน้มของอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องตามสถานะของเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งในปัจจุบันการเดินทางโดยอากาศยานมีความสะดวก คล่องตัวมากยิ่งขึ้นจึงเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้การขนส่งทางอากาศมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยจะส่งผลให้ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะเป็นผู้นำตลาดการจราจรทางอากาศอย่างเต็มตัวภายในปี พ.ศ. 2573 (Civil Aviation Training Center, 2013) โดยเฉพาะในส่วนของประเทศไทยนั้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คาดว่าปริมาณผู้โดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะเพิ่มขึ้นจาก 53.00 ล้านเป็น 70.12 ล้านคนในปี พ.ศ. 2563 และปริมาณผู้โดยสารทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เพิ่มขึ้นจาก 5.98 ล้านเป็น 27.58 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2563 (Ministry of Transport, 2011)

จากปริมาณการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสารอย่างต่อเนื่องนั้น ส่งผลให้กระทรวงคมนาคมซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลหน่วยงานด้านการขนส่งทางอากาศ ได้กำหนดทิศทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมสายการบินของไทยไว้ว่า จะต้องพัฒนาท่าอากาศยานสากล (International Airport) ท่าอากาศยานภูมิภาค (Airport) และอุตสาหกรรมการบินของไทย รวมทั้งเพิ่มความสามารถท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้รองรับผู้โดยสารจากปีละ 45 ล้านคนเป็นปี 65 ล้านคนขึ้นไป เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินการท่องเที่ยวและการขนส่งสินค้าทางอากาศชั้นนำของเอเชียและโลก (Ministry of Transport, 2011) จึงเป็นผลต่อเนื่องให้แต่ละสายการบินยังคงต้อง

คิดค้นรูปแบบในการดำเนินงาน รวมถึงกลยุทธ์ที่ใช้เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจกับสายการบินคู่แข่ง (Dakaew, P., 2013) เพื่อเจริญเติบโตตามพัฒนาการอุตสาหกรรมการบินที่เกิดขึ้นทั้งนี้การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันนั้นจะมุ่งเน้นไปที่คุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากธุรกิจประเภทนี้มี “การบริการ” เป็นสินค้าจึงต้องเน้นการสร้างความประทับใจ (Keawchaoon, K., and Phasunon, P., 2014) เพื่อให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Kumsak, P., 2012) จึงทำให้แต่ละสายการบินมุ่งให้ความสำคัญกับมาตรฐานในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะด้านการให้บริการ ประกอบด้วยการเข้าใจในลักษณะของงานบริการ การเข้าใจความต้องการของลูกค้า การค้นหาความต้องการของลูกค้า การแก้ปัญหาแก่ลูกค้า และการส่งมอบบริการที่ประทับใจแก่ลูกค้า (Satchukorn, S., 2005) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ

การบริการที่เป็นเลิศในธุรกิจสายการบินจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากต้องการสร้างชื่อเสียงเพื่อนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพราะความได้เปรียบในธุรกิจสายการบินมีกลไกแห่งความสำเร็จที่สำคัญคือความเป็นเลิศในการให้บริการ (Service Excellence) โดยมาตรฐานการให้บริการต้องมุ่งที่การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า (Hoffman and Bateson, 2006) ซึ่งมาจากการนำส่งบริการที่ดีเยี่ยมจากตัวพนักงานโดยใช้การสื่อสารระหว่างกันในกระบวนการการให้บริการ ทั้งนี้รวมถึง การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ รวมถึงการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เนื่องจากการสื่อสารถือเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญในการดำเนินงาน (Keawchaoon, K. and Chantuk, T., 2017) โดยหากพิจารณา ระดับการปฏิบัติการด้านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน (Robbins and DeCenzo, 2005) ในสายการบินในรูปแบบนั้น ต้องเริ่มจากการพัฒนาตนเองที่ต้องการเปลี่ยนแปลงศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคลากรให้ดีขึ้น ในด้านการตอบสนองความต้องการขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ (Chaowanit, P., 2009) โดยอาศัยทักษะในด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม จนเมื่อทีมมีประสิทธิภาพแล้วจะส่งผลให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพตามไปด้วย (Keawchaoon, K. and Chantuk, T., 2017)

อย่างไรก็ตามหากต้องพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการให้บริการนั้นจะต้องสร้างจิตสำนึกร่วมกับการตระหนักถึงภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีเนื่องจากธุรกิจสายการบินให้ความสนใจกับบุคลากรในองค์กรเนื่องจากเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งของความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร บุคลากรในองค์กรที่จะถือได้ว่ามีคุณภาพ นอกจากจะต้องมีทักษะประสบการณ์และความรู้ความสามารถ ในการทำงาน ตามภาระหน้าที่แล้ว ควรต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม สอดคล้องกับงาน บุคลิกภาพซึ่งเน้นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล จะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในองค์กร และนอกองค์กร และยังเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญขององค์กร บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่นักวิจัยส่วนใหญ่ให้ความสนใจและนำมาศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน (Stening, 1979) เนื่องจากคุณลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลจะสะท้อนออกมาซึ่งการปรับตัวหรือการแสดงพฤติกรรมรูปแบบต่าง ๆ เช่น พนักงานต้อนรับควรมีลักษณะ หล่อ สวย เรียวเก่ง เป็นคนใจเย็น เก็บอารมณ์ได้ รักในการบริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะได้ได้ดี มีความเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น มีลักษณะท่าทีที่อบอุ่น และมีความประนีประนอม (Schultz & Schultz,

1998) เป็นต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าคุณลักษณะบุคลิกภาพ (Personality Characteristics) เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลเกี่ยวกับอารมณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การแสดงออก ทักษะ การตั้งใจ หรือพฤติกรรมของบุคคลแสดงออกในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป (McCrae & Costa, 1989) นอกจากนี้มีการศึกษาพบว่าลักษณะบุคลิกภาพ มี 5 องค์ประกอบสามารถใช้นำมาพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี (Costa & McCrae, 1992) จึงกล่าวได้ว่าแนวคิดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อวงการอุตสาหกรรมบริการ และยังสามารถนำมาใช้ในการจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพได้ (Na-Nan, K., 2014)

จากปรากฏการณ์ข้างต้นที่กล่าวมาจึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาบุคลากรด้านการบินหรือพนักงานให้บริการ (Forsyth, 2002) บนสายการบินจึงถือเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการแข่งขัน เพื่อมุ่งเตรียมความพร้อมแก่พนักงานให้มีประสิทธิภาพ ในการนำส่งการบริการที่ดีเยี่ยมแก่ผู้โดยสารหรือลูกค้า ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย โดยการศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบของการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคการวิจัยเอกสาร และทำการสังเคราะห์เอกสารจากนั้นจึงนำองค์ประกอบที่ได้สร้างเป็นกรอบแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก และทำการสังเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแนวทางการประยุกต์ระบบเครือข่ายข้อมูลองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาแนวโน้มขององค์ประกอบมาตรฐานของระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

การทบทวรรณกรรม

การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่อย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องที่ทุกองค์กรพึงปฏิบัติ เพราะถือเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรด้วยเช่นกัน โดยในอุตสาหกรรมการบินที่มีการให้บริการเป็นสินค้าหลัก การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศของพนักงานให้บริการบนสายการบินจึงเป็นสิ่งที่ทุกสายการบินให้ความสำคัญ ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ รวมถึงการสร้างความเป็นเลิศในด้านการให้บริการเพื่อมุ่งสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ จนเกิดพฤติกรรมการบอกต่อ รวมถึงกลับมาใช้บริการซ้ำ (Uthitsamphankul, S., 2010)

โดยแนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศนั้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพเพราะเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน (Beach, 1970) โดยในรูปแบบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการยังเป็นโอกาสให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนา

ทักษะในการทำงานร่วมกันเป็นทีมซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการทำงานภายในองค์กร (Pulviwatchaikarn, K., 2013) ผ่านลักษณะการทำงานร่วมกันในระบบพี่เลี้ยง (Mentor System) ที่จะมีการสอนงานให้คำแนะนำระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกัน

ปัจจัยที่สำคัญอีกประการของบุคลากรผู้ให้บริการบนสายการบินคือ บุคลิกภาพ เพราะบุคลิกภาพเป็นส่วนสำคัญของมนุษย์ในการที่จะช่วยเป็นส่วนเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน ทั้งนี้กล่าวได้ว่า บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยสำคัญไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา การเข้าสังคม และที่สำคัญต่อหน้าที่การงาน โดยสามารถกล่าวได้ว่าถึงความสามารถจะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามการได้มาซึ่งการยอมรับของสังคมนั้นต้องมีส่วนประกอบที่สำคัญคือ บุคลิกภาพ (Jilanon, V., 2007)

งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ซึ่งเป็นกระบวนการทางสังคมของกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะของกิจกรรมทางสังคมที่เชื่อมโยงกัน มีเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมที่สอดคล้องกัน โดยเน้นการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันจนเกิดการร่วมมือที่ดีระหว่างกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีรวมถึงเกิดการประสานงานที่ดีระหว่างกัน (Phongpit, S., 2003) นอกจากนี้ลักษณะของเครือข่ายแสดงออกมาในรูปแบบของความสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในด้านการบริการ เช่น การฝึกอบรม การสื่อสาร บุคลิกภาพ เป็นต้น ด้วยวิวัฒนาการทางวิธีการวิจัยทำให้เกิดเครื่องมือในการวิเคราะห์โครงสร้างสังคมในลักษณะที่เป็นเครือข่าย ซึ่งมีอยู่ในทุก ๆ องค์การ (Phongpit, S., 2005)

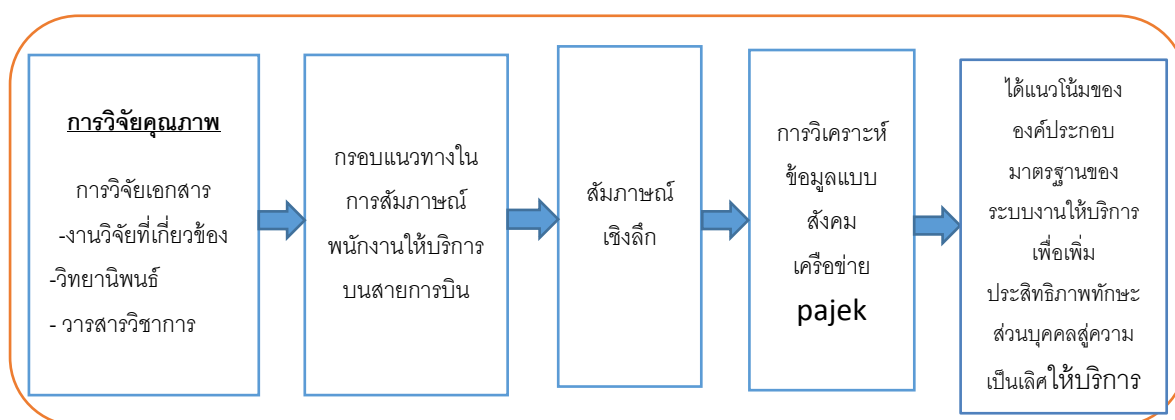
ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยการพัฒนางานประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยเป็นการพัฒนารูปแบบโมเดลการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการวิจัยครั้งนี้มีประชากรประกอบด้วย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 1 สายการบิน ได้แก่ พนักงานให้บริการบนสายบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 21 คน โดยมีตำแหน่งตั้งแต่หัวหน้างานขึ้นไปจนถึงผู้จัดการเที่ยวบิน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับระบบพี่เลี้ยงในระบบสายการบินพาณิชย์ แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและการประสานงาน แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง และแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพจึงนำไปสู่กรอบแนวทางในการสัมภาษณ์พนักงานให้บริการบนสายการบิน (ระดับหัวหน้างาน) จำนวน 21 คน จากนั้นจึงนำประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์โดยการประยุกต์ระบบเครือข่ายข้อมูล (Pajek)

เพื่อให้ได้แนวโน้มความเชื่อมโยงขององค์ประกอบของระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทยประเด็นต่าง ๆ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

วิธีวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร โดยผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น งานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และได้ทำการคัดเลือกแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และทำการสังเคราะห์ข้อมูลด้วยการประเมินปริมาณโดยการจัดทำตารางสังเคราะห์เอกสาร
2. จากนั้นนำแนวคิดทฤษฎีที่ได้จากการสังเคราะห์สร้างเป็นกรอบแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก กับ ผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นพนักงานให้บริการบนสายการบินไทย ในตำแหน่งหัวหน้างานขึ้นไปจำนวน 21 คน โดยวิธีการ Snow Ball
3. จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาสังเคราะห์ตามแนวทางการประยุกต์ระบบเครือข่ายข้อมูลโดยใช้โปรแกรมปาเจก (Pajek) ในการวิเคราะห์เพื่อได้เป็นองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ ซึ่งโปรแกรม Pajek พัฒนาขึ้นโดย Vladimir Batagelj และ Andrej Mrvar (2004) เป็นโปรแกรมที่สามารถช่วยวิเคราะห์และจำลองระบบเครือข่ายข้อมูล
4. ได้แนวโน้มขององค์ประกอบมาตรฐานของระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

ผลการวิจัย

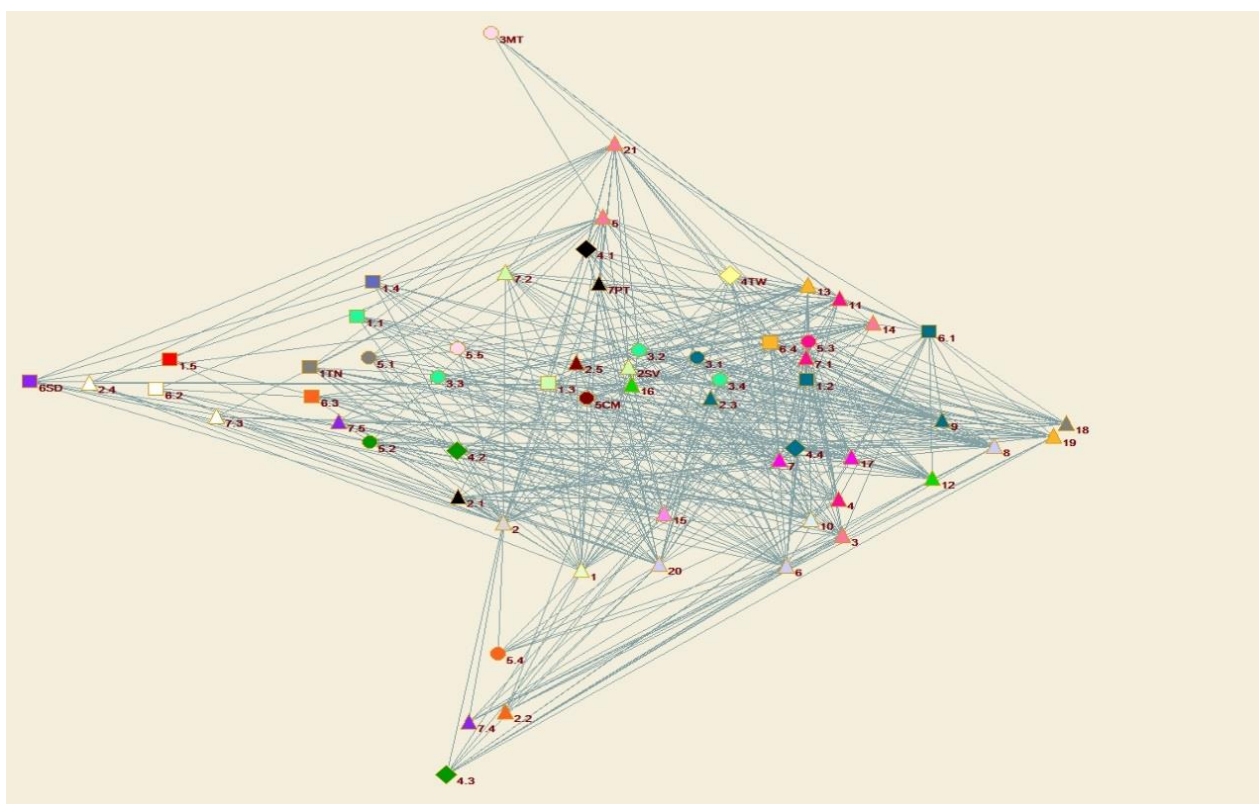
ขั้นตอนที่ 1 จากการวิจัยเอกสาร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด 9 ตัวแปร ประกอบด้วย การฝึกอบรม การบริการ ระบบพี่เลี้ยง การทำงานเป็นทีม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาตนเอง และบุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานและสรุปเป็นตารางสังเคราะห์องค์ประกอบหรือตัวชี้วัดของตัวแปรที่ศึกษา โดยมีตัวอย่างตารางสังเคราะห์องค์ประกอบ จากการวิจัยเอกสาร ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปองค์ประกอบจากการวิจัยเอกสาร

ผู้แต่งปี	การฝึกอบรม	การให้บริการในสายการบิน	ระบบพี่เลี้ยงในระบบสายการบิน	การทำงานเป็นทีม	ประสิทธิภาพในการทำงาน	การสื่อสาร	การพัฒนาตนเอง	บุคลิกภาพ	วัฒนธรรมองค์กร
นวมณ สุวรรณศรี (2553))		X		X	X				
นิชพงศ์ ศรีภูมิพันธุ์ (2556)				X	X				
อนันต์ แสงสีวัฒนกุล (2545)	X			X		X			
สหมกล ผานามอญ (2552)					X	X			
พีระยุทธ คุ่มศักดิ์ (2555)		X			X	X			
วรรณชนก อุบลพงษ์ (2557)		X			X				
อัญญา ปลดเปลื้อง (2546)		X							
รุ่งรัชดา พิธรรมานวัตร (2555)				X	X				
บริตันและแอนเดอร์สัน (Briton and Anderson 2009)			X	X		X			
โคลเยอร์ (Colyer, 2000)					X				X
โดโบรโวลนี (Dobrovoly) (2006)	X				X				

หมายเหตุ: ข้อมูลเป็นเพียงส่วนหนึ่งของผลการสังเคราะห์จากการวิจัยเอกสาร

ขั้นตอนที่ 3 นำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสังเคราะห์ตามแนวทางประยุกต์ระบบสังคมเครือข่ายข้อมูล โดยใช้โปรแกรม pajek โดยภาพที่ แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูล



1. ด้านการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อยคือ 1.1 การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม 1.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม 1.3 การจัดทำแผนการฝึกอบรม 1.4 การดำเนินการฝึกอบรม 1.5 การประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Sinlamat, W., 2012) ซึ่งสรุปไว้ว่า พนักงานควรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อใช้ในการทำงาน ทั้งนี้ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ด้านการบริการ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อย คือ 2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ Tangibles 2.2 ความน่าเชื่อถือ Reliability 2.3 การตอบสนองผู้รับบริการ Responsiveness 2.4 การให้ความมั่นใจ Assurance 2.5 การดูแลเอาใจใส่ Empathy ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Chongcharvoysalul, V., 2008) ที่สรุปผลการวิจัยไว้ว่า บริการที่ดีควรกระทำ ด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มารับบริการ และการให้บริการนั้นตัวผู้ให้บริการต้องต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

3. ด้านระบบพี่เลี้ยง สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Intharit, B., 2008) ที่สรุปผลการวิจัยไว้ว่า ผลการนิเทศการศึกษาด้วยกระบวนการสอนแนะ (Coaching) และพี่เลี้ยง (Mentoring) ส่งผลให้เกิดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และดียิ่งขึ้น ผู้ที่รับคำแนะนำสามารถนำคำแนะนำมาพัฒนาปรับปรุงการทำงานของตนเองได้

4. ด้านการทำงานเป็นทีม แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบย่อยคือ 4.1 ระดับบุคคล 4.2 คุณลักษณะของงาน 4.3 คุณลักษณะของทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Kornwhacharacharoen, T., 2012) ที่สรุปผลวิจัยไว้ว่า องค์ประกอบของทีมงานที่มีประสิทธิภาพเกิดจากคุณลักษณะของทีมงาน และประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันเป็นทีม และการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงาน

5. ด้านการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อยคือ 5.1 ความชัดเจนในการสื่อสาร 5.2 ช่องทางการสื่อสาร 5.3 ความต่อเนื่องในการสื่อสาร 5.4 ด้านผู้รับ-ผู้ส่งสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Anujonpan, S. and Khongsawatkiat, K., 2011) ที่สรุปผลการวิจัยไว้ว่า อุปสรรคและปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร รวมถึงสารที่ส่งออกมานั้นกระทำไม่สม่ำเสมอ และพนักงานเชื่อว่าพฤติกรรมสื่อสารภายในองค์กรที่ดี จะส่งผล ดีต่อการพัฒนาองค์กร คือ พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรโดยสร้างให้เกิดความร่วมมือร่วมใจระหว่างกันทำให้สารบรรลุเป้าหมายและสามารถทำงานไปในทิศทางเดียวกัน อย่างไม่มีข้อผิดพลาด

6. ด้านการพัฒนาตนเอง แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อยคือ 6.1 ความมั่นคงในการทำงาน 6.3 ความสำเร็จของงาน 6.4 เกียรติยศชื่อเสียง สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Asanathong, T., 2010) ซึ่งได้สรุปไว้ว่า บุคคลมีความต้องการพัฒนาตนเอง ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความต้องการพัฒนาตนเองมากที่สุด คือ ด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง อันดับรองลงมา ด้านการฝึกอบรม และลำดับสุดท้าย ด้านการศึกษาต่อ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะด้านการงานแก่ตนเอง รวมถึงการความสำเร็จของงานที่กระทำอยู่

7. ด้านบุคลิกภาพ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อยคือ 7.1 บุคลิกภาพแบบเปิดเผย Extraversion 7.2 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม Agreeableness 7.3 บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ Conscientiousness 7.4 บุคลิกแบบมั่นคงทางอารมณ์ Emotional Stability 7.5 การเปิดใจสู่การเรียนรู้ (Openness to Experience) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Phra Aphinan Aphinandho (Satthakit), 2013). ที่ได้สรุปไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะสวบรวมของพฤติกรรมของบุคคล และมีความสำคัญมากต่อกิจการงาน การใช้ชีวิตส่วนตัวและการใช้ชีวิตร่วมกับคนอื่นในสังคม โดยสามารถแบ่งลักษณะของบุคลิกภาพ ได้เป็น ชนิดต่าง ๆ มากมาย เช่น ความร่าเริงยินดี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเฉลียวฉลาด ความสุภาพอ่อนโยน เป็นต้น ซึ่งมีอยู่มากหรือน้อยต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล โดยจะแสดงออกใน รูปของมารยาทที่ดี หรือมารยาทในการเข้าร่วมสังคม สังคม ซึ่งในสังคมไทยจะเรียกวาสัมบัติของผู้ดี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลที่ได้จากการศึกษานี้ นักวิจัยสามารถนำองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยที่ได้จากการสังเคราะห์แบบข้อมูลเครือข่าย ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อประมวลผลโดยสถิติอื่น ๆ เช่น วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องขององค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบมาตรฐานระบบงานให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะส่วนบุคคลสู่ความเป็นเลิศ ในระบบสังคมเครือข่ายข้อมูลของพนักงานให้บริการสายการบินพาณิชย์ไทย

แนวโน้มที่ได้จากการสังเคราะห์แบบเครือข่ายอาจเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องและสามารถนำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางมุ่งสร้างความพึงพอใจ หรือการสร้างสรรคบริการให้เป็นที่ประทับใจและเกิดความเป็นเลิศ แต่ในความจริงแล้วในการโดยสารบนเครื่องบินยังคงมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่สามารถควบคุมได้มาเป็นตัวทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการนั้นได้เปลี่ยนแปลงไป เช่น เรื่องสภาพอากาศขณะทำการบิน ระยะเวลาในการทำการบิน แบบหรือรุ่นของเครื่องบิน โดยปัจจัยเหล่านี้จำเป็นต้องถูกนำมาใช้ในการทำวิจัยร่วมด้วยในอนาคตเพราะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการเช่นกัน

References

- Anujonpan, Srisunan. and Khongsawatkiat, Kittiphun. (2011). A study of behavior of organization communicatins effecting to employees satisfaction and leads to the organization development case study: bussiness online public company limited.
- Asanathong, Thanaphop. (2010). Study of Self-Development Need to Increase Quality of Service Case Study: Airline Flight Attendants.. Master of Business Administration. Graduate School. Bangkok University.
- Beach, D.S.1970. Personnel: The Management of People at Work. New York: MacMillan”.

- Chongcharvoysalul, Vonvimol. (2008). The Satisfaction of Admission and Evaluation Office Servicing. Nonthaburi: Rajapruk University.
- Chaowanit Pimpanit. (2009). Requirement in self-development for the quality of service : a study of the supporting service staff of Kasikorn Bank. Master's Thesis, Thammasat University.
- Civil Aviation Training Center. (2013). Documents of International Civil Aviation Organization 9426, Air traffic planning manual and Annex 11 Air traffic services. (Bangkok).
- Dakaew, Phanuruje. (2013). Effect of Competitive Advantage Building Strategy on Operational Efficiency of Agricultural Product Businesses in Thailand. Journal of Humanities and Social Sciences of Mahaarakham University. Special edition: 9th Academic conferences's Mahaarakham University: Research into the ASEAN Community.
- Forsyth,R. (2002) "Making Professional Development Flexible : A case study".Open Learning. 17,3.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). Services marketing: Concepts, strategies, & Cases. Mason, OH: Thomson South - Western.
- Intharit, Benjamas. (2008). "Education supervision by coaching and mentoring to develop the learning management mathematics for teachers in the project of improving the quality of teachers in the system as a potential. Media Development Division Innovation and Technology Education. Office of Primary Education Area of Singburi.
- Jilanon, Vornwanna. (2007). Changing look and personality. Bangkok: Than book publishing.
- Keawchaoon, Kittitach. and Chuntuk, Thirawat. (2017). Team Working for Increasing Work Effectiveness. Dusit Thani College Journal. 11(1). (Jan – Apr)
- Keawchaoon, Kittitach. and Phasunon, P. (2014). The Factors Effecting Job Satisfaction of Flight Attendants :A Case Study of Airline in Bangkok Metropolitan. Dusit Thani College Journal. 8 (2). (Jul – Dec)
- Kornwhacharacharoen, Tanakorn. (2012). Factors effecting team work efficiency of employees of quality houses company limited. General management. Faculty of Business Administration. Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Kumsak Peerayut. (2012). Passenger's Satisfaction Toward Service Quality on Low Cost Airline for Domestic Flight. 2nd Benjamit vichakan's National Academic Conference. North Bangkok University.
- Ministry of Transport. (2011). Strategic Plan of Ministry of Transport 2011-2015. Bangkok: Office of policies and Strategic, Office of the Permanent Secretary.
- Na-Nan, Khahan. (2014). Influence of Personality Characteristics, and Job Satisfaction on Work Adjustment of New Graduates. Journal of Management Sciences. 31(1) (January-June).

- Pulviwatchaikarn, Kwanchai. (2013). Work system and teamwork system affecting the effectiveness of employee in operational level (Silom zone). Master degree of business administration. Graduate School. Bangkok University.
- Phongpit, Seri. (2003). Community development. Bangkok: Bhum pan ya tai Publishing.
- Phongpit, Seri. (2005). Network: Tactics for the Intensive and Strong community. Bangkok: Project University of life, Learning Institute For Everyone.
- PhraAphinan Aphinandho (Satthakit). (2013). The personality development in accordance with sekhiyavatta (code of etiquette). The partial fulfillment of the requirement for the degree of master of arts (Social Development). Graduate School. Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Robbins,Stephen P; & Decenzo. (2005). Management. 6thed. U.S.A. : Prentice-Hill.
- Satchukorn, Smith. (2005). Art of service. Bangkok: Sai Tarn Publishing.
- Sinlamat, Worrawan. (2012). The enhancement of services of the Government Savings Bank, Klaeng branch. Rayong province. Masters thesis. University of the Thai Chamber of Commerce.
- Uthitsamphankul, Sisophar. (2010). Group buying customer repurchase intention. Thesis of master of science in marketing management. Faculty of commerce and accountancy. Thammasat University.
- V. Batagelj and A. Mrvar. (2004). Pajek-Analysis and Visualization of Large Networks in GraphDrawing Software, Springer Berlin Heidelberg, 77-103.



Kittitach Keawchaoon, Ph.D., Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University.



Assistant Professor Theerawat Chantuk, Ph.D., Ph.D., Research and Statistics in Cognitive Science, Burapha University, Lecturer of Faculty of Management Science, Silpakorn University,



Associate Professor Pitak Siriwong, Ph.D, Degree in Education Development Doctor of Education Faculty of Education Srinakharinwirot University And the field of communication. Master of Arts Arts Council Chulalongkorn University Currently held Market lecturer Faculty of Management Science Silpakorn University.