

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ : ทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

Guideline for Development of Service Competencies of Low - cost Airline Ground Staffs: At Phuket International Airport

◆ กิตติพิชญ์ หนูทอง

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Kittiphich Noothong

Student, Master of Management in Integrated Tourism and Hospitality Business

Management, Faculty of Graduate School of Tourism Management, National Institute

of Development Administration, E-mail: kittiphich554@gmail.com

◆ ไพฑูรย์ มนต์พานทอง

อาจารย์คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Paithoon Monpanthong

Professor, Faculty of Graduate School of Tourism Management,

National Institute of Development Administration, E-mail: mpaitoon@hotmail.com

Received: February 12, 2019; Revised: March 1, 2019; Accepted: March 7, 2019

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the confidence of passengers affecting the service quality of ground receptionists in low cost airlines, 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 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.

Keywords: Service Competencies, Quality of Service, Ground Staff, Low Cost Airlines

บทคัดย่อ

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

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกผลการศึกษารายด้านทั้ง 2 ด้าน ด้านสมรรถนะขีดความสามารถการบริการของพนักงานภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ คือ ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการทำงานในแต่ละบุคคล กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้านความรู้มาก และด้านสมรรถนะของผู้โดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ จาก 5 มิติหลัก มิติด้านความน่าเชื่อถือ มิติด้านความการตอบสนอง มิติด้านความความมั่นใจ มิติด้านความการเอาใจใส่ มิติด้านความการสัมผัสได้ เมื่อพิจารณารายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการด้านการสัมผัสได้มากที่สุด โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านช่วงเพศ ด้านอายุ และด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่างมีผลทำให้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : สมรรถนะการบริการ คุณภาพการบริการ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินต้นทุนต่ำ

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญจะขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยมีอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น อุตสาหกรรมการคมนาคมขนส่ง และอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมขนส่งขนาดใหญ่ที่มีบทบาทสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับอัตราการขยายตัวของภาคการขนส่ง

ทางอากาศ โดยเฉพาะธุรกิจบริการสายการบินพาณิชย์ สายการบินราคาประหยัด (Low Cost Airline) กับสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full Service Airline) ยิ่งไปกว่านั้นปัจจัยทางด้านความสะดวก ความรวดเร็ว และความปลอดภัยที่มีอยู่สูงมากทำให้นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางด้วยเครื่องบินเพิ่มมากขึ้น (Yoss Laohasilpsomchit, 2010)

อุตสาหกรรมการบิน มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในการอำนวยความสะดวกในการเดินทาง ไปยังจุดหมายปลายทางท่องเที่ยว (Boonlert Chittangwattana, 2011) ปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินเต็มรูปแบบ โดยเฉพาะในเส้นทางภายในประเทศ (Civil Aviation Training Center, 2012) ธุรกิจการบินมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการคาดการณ์ของบริษัทผลิตเครื่องบิน โดยสองบริษัทใหญ่ ได้แก่ บริษัท Boeing ได้คาดการณ์ว่าการเดินทางของผู้โดยสารจะเพิ่มมากขึ้นประมาณ ร้อยละ 5 ในปี พ.ศ. 2554-2574 และบริษัท Airbus An EDs ได้คาดการณ์ไว้ว่าต่อจากนี้อีก 15 ปี การเดินทางของผู้โดยสารจะเพิ่มมากขึ้นในจำนวนร้อยละ 4.7 (Airbus, 2014) สมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airport Council International: ACT) ได้คาดการณ์ถึงอัตราการเติบโตของจำนวนผู้โดยสารทั่วโลกในอีก 20 ปี ข้างหน้า คือปี พ.ศ. 2551-2570 จำนวนผู้โดยสารจะเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 4.2 ต่อปี (Airports of Thailand Public Company Limited, 2017: 35) การคมนาคมขนส่งทางอากาศในประเทศไทยได้สำรวจจากการใช้ท่าอากาศยานนานาชาติทั้ง 6 แห่ง ในปี พ.ศ. 2560 พบว่า มีจำนวนผู้ใช้บริการ 53.29 ล้านคน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2559 แล้วจำนวนผู้โดยสารได้เพิ่มสูงขึ้น 12.67% (Airports of Thailand Public Company Limited, 2017)

ธุรกิจสายการบิน เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญที่ให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพและต้องเอาใจใส่เรื่องบริการ แก่ผู้โดยสารเป็นอย่างมาก พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินต้องมีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะโดยผ่านการฝึกอบรมและเรียนรู้งานจนได้มาตรฐานตามสมรรถนะการบริการของบริการสายการบิน เพื่อคุณภาพ การบริการที่สร้างความเชื่อมั่นจากผู้โดยสารต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ซึ่งความเชื่อมั่นนั้นจะส่งผล ต่อสายการบินโดยตรงว่าลูกค้านั้นจะกลับมาใช้บริการจากสายการบินอีกหรือไม่ (Chanhot Chompunut, 2005) การให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำในปัจจุบันจะเน้นเรื่องของการบริการด้วยตนเองและการใช้ เทคโนโลยีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกแต่ผู้โดยสาร แต่ปัจจัยสำคัญในการบริการของสายการบิน ต้นทุนต่ำ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Ground Staff) ผู้ที่คอยให้บริการซึ่งมีผลต่อการสร้างความเชื่อมั่น ของผู้โดยสารโดยตรง ทั้งนี้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสามารถส่งผ่านความน่าเชื่อถือ และยังคงเป็น ภาพลักษณ์ที่น่าจดจำของสายการบินต้นทุนต่ำอีกด้วย (Siriporn Wissanumahimachai, 2008)

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ต้องมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยการพัฒนาการในด้าน ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความสามารถด้านการพัฒนาความรู้ (Knowledge) ความสามารถด้านการพัฒนาทักษะ (Skill) ความสามารถด้านการพัฒนาเจตคติ (Attitudes) สมรรถนะความสามารถด้านการบริการ (Competence) เพื่อให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับความต้องการและ

เกิดความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อสายการบินต้นทุนต่ำมากที่สุด (Narongwit Saen Thong, 2014; Surachai Promphan, 2011)

จากแนวโน้มดังกล่าวข้างต้น สายการบินต้นทุนต่ำมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะการบริการและการสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการบริการในด้านต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินควบคู่ไปกับการให้บริการด้วยเทคโนโลยีทันสมัย ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสารจากการใช้บริการพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินสมรรถนะขีดความสามารถการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะการบริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต แบ่งขอบเขตด้านเนื้อหาออกเป็น 2 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1. สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ โดยมีองค์ประกอบหลักคือ ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการทำงานในแต่ละบุคคลเพื่อให้เกิดความสำเร็จได้ดั่งนั้น จะมีองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้ (Kanlaya Srithi, 2010; Arphaporn Phuwitthayaphan, 2007)

- 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ข้อมูลหรือสิ่งที่องค์กรต้องการให้พนักงานต้องรู้ เช่น ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ

- 2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการมีความต้องการให้พนักงานทำ เช่น ทักษะด้านการบริการที่พนักงานต้องอาศัยการปฏิบัติและฝึกฝนเป็นประจำจนทำให้เกิดความชำนาญ

- 3) พฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่ต้องการมีความต้องการให้เป็น เช่น ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ ความมุ่งมั่นตั้งใจในความสำเร็จ และความรักในองค์กรจะจำแนกตามมาตรฐานการปฏิบัติงานระดับพื้นฐาน

2. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ จาก 5 มิติหลักได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) การตอบสนอง (Responsiveness) การเอาใจใส่ (Empathy) และการสัมผัสได้ (Tangibles) (Parasuraman, Zeithaml; & Berry, 1988)

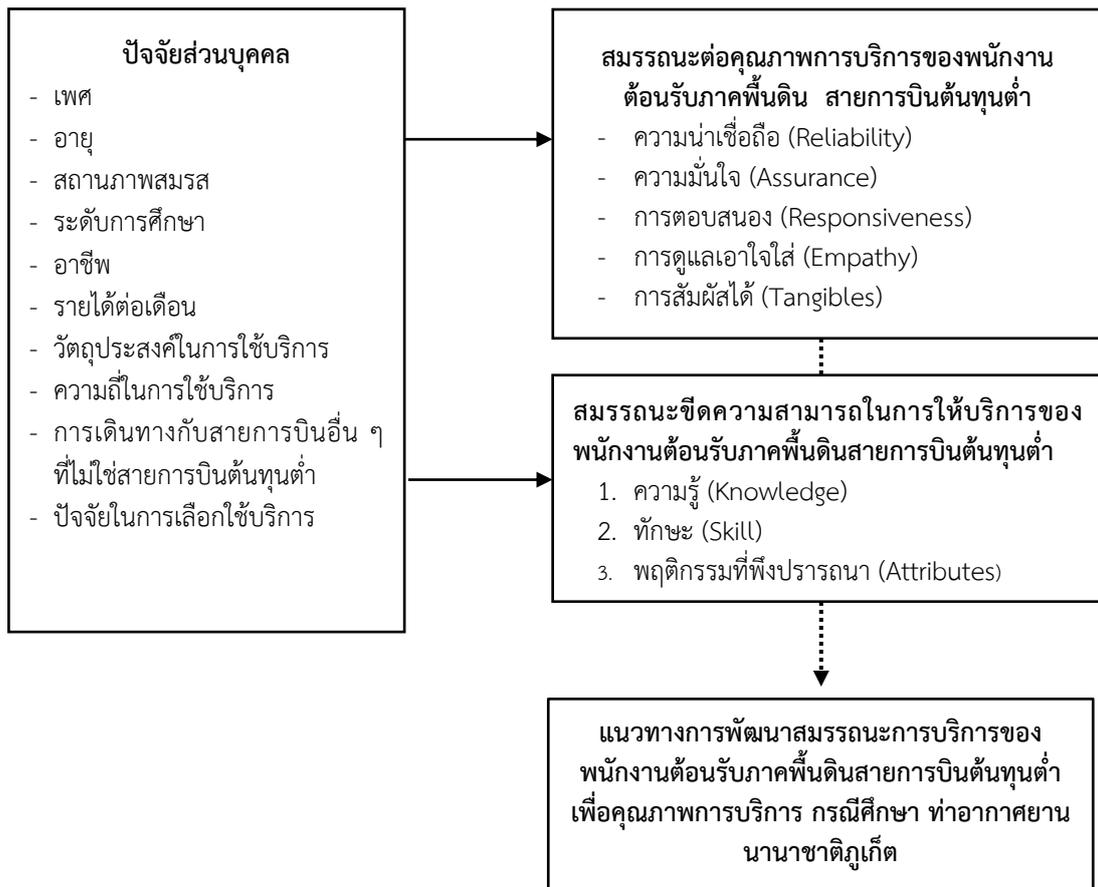
ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งเดินทางออกจากสนามบินนานาชาติจังหวัดภูเก็ต เป็นจำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2561

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ปัจเจกบุคคลที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งปัจเจกบุคคลนี้สามารถผลักดันให้เกิดผลต่อการสร้างคุณค่าต่อการปฏิบัติงานที่ดีตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่บุคคลนั้น ๆ ต้องรับผิดชอบจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่จะส่งผลกระทบต่อความเป็นเลิศด้านของผลลัพธ์ที่ดี (Superior Performance)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้โดยสารได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ประสิทธิภาพของการบริการที่น่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารคาดหวังว่าจะได้รับการบริการจะต้องทำให้สำเร็จอย่างตรงเวลา มีลักษณะในการให้บริการที่เหมือนกันทุกครั้ง และปราศจากความผิดพลาดทั้งหมดทุกครั้งให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดยการเอื้ออำนวยความสะดวกสบาย ช่วยเหลือ ดูแลผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของสายการบินต้นทุนต่ำ สนามบินนานาชาติภูเก็ต

สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) หมายถึง องค์กรสายการบินต้นทุนต่ำที่มีการบริหารจัดการด้านต้นทุน หรือราคาโดยสายที่มีราคาถูก เมื่อผู้โดยสารมีความต้องการการบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมต้องซื้อบริการจากสายการบินเพิ่ม แต่ยังมีบริการจากพนักงานเหมือนสายการบินที่บริการเต็มรูปแบบ (Full Service Airline)

ผู้โดยสาร (Passenger) หมายถึง ผู้รับบริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการ ณ สนามบินนานาชาติภูเก็ต

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

คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณสมบัติคุณลักษณะที่เกิดขึ้นจากการได้รับของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะมีความโดดเด่นได้ตรงหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการคาดหวังไว้ โดยไม่พบข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดเกิดขึ้นเลย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดโดยผู้รับบริการจะพิจารณาจาก 5 มิติหลัก ดังนี้ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) การตอบสนอง (Responsiveness) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และการสัมผัสได้ (Tangibles) (Fitzsimmons and James A., 2011)

ความมั่นใจ หมายถึง ความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการโดยในมิตินี้สามารถกล่าวรวมไปถึงความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ความสุภาพและความเคารพต่อผู้ให้บริการ การสื่อสารกับผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกิริยาท่าทางทั่วไปที่มาจากใจของผู้ให้บริการ

การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง ความใส่ใจและการดูแลต่อผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล ในการนี้รวมถึงในด้านของการใช้วิธีการเข้าหาผู้ให้บริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้องและความพยายามที่จะเข้าใจต่อความต้องการของผู้รับบริการ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขีดความสามารถหรือสมรรถนะ

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

ขีดความสามารถในการสื่อสาร (Communication) หมายถึง ขั้นตอนกระบวนการถ่ายทอดความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจจะเป็นการพูด การเขียน สัญญาณลักษณะอื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารซึ่งจะมีกระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม โดยวัตถุประสงค์

ให้เกิดความรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน มีบริบทที่มีการสื่อสารที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารที่สัมฤทธิ์ผล (Kanlaya Srithi, 2010)

ขีดความสามารถในการให้บริการ เป็นกระบวนการที่สำคัญที่สุดในการให้บริการ โดยเฉพาะสายการบิน ต้นทุนต่ำก็มีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ เนื่องจากผู้โดยสารยังต้องการบริการที่เน้นคุณภาพจากผู้ให้บริการ เช่น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน การให้ความสำคัญกับการบริการแก่ผู้โดยสาร การเข้าถึงจิตใจ ตอบสนองต่อความต้องการที่ถูกต้องอย่างแท้จริง เพื่อจะเกิดการสร้างความพึงพอใจและสร้างความผูกพันกับผู้โดยสารให้กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Mahasarakrm University, 2012)

สมรรถนะ (Competency) ตามแนวความคิดของ (Surachai Promphan, 2011) หมายถึง ปัจเจกบุคคลที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งปัจเจกบุคคลนี้สามารถผลักดันให้เกิดผลต่อการสร้างคุณค่าต่อการปฏิบัติงานที่ดีตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่บุคคลนั้น ๆ ต้องรับผิดชอบจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่จะส่งผลต่อความเป็นเลิศด้านของผลลัพธ์ที่ดี (Superior Performance) (Surachai Promphan, 2011)

สมรรถนะ (Competency) คือ ปัจเจกบุคคลที่เป็นคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่แล้วสามารถผลักดันให้ออกมาเพื่อสร้างผลงานการปฏิบัติงานที่ดีได้ตามเกณฑ์ของงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ (Kanlaya Srithi, 2010) ซึ่งจะสามารถชี้วัดสมรรถนะออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ (1) ของความรู้ (Knowledge) (2) ทักษะ (Skill) และ (3) ทศนคติ (Attitudes) สมรรถนะเป็นการแสดงถึงขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายของงานนั้นที่ได้วางไว้ (Surachai Promphan, 2011: 187 - 188)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและคุณภาพการบริการ

การสร้างความเชื่อมั่นและคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการพัฒนาและสร้างความพึงพอใจจากการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารเพิ่มขึ้นและสร้างความเชื่อมั่นต่อพนักงานภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ (Successful Relationships) (Van de walle and Bouckaert, 2003: 982) ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้โดยสารที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเกิดจากความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการ คือ ความหมายของการสร้างความเชื่อมั่นตามนิยามความหมายของ (Moorman, Deshpande and Zalman, 1993: 82) โดยพนักงานต้อนรับหรือบุคลากรในหน่วยงานต้องสร้างความเชื่อถือให้ผู้โดยสารได้รับรู้จากการบริการ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีนิยามของการให้บริการที่มีคุณภาพที่แตกต่างกันออกไป แต่โดยสังเขปแล้วความหมายของการบริการอาจจะหมายถึง การปฏิบัติใด ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มคนใดกลุ่มคนหนึ่งใน “ระยะเวลาที่เกิดขึ้นจริง” หรือ “Moment of Truth” ซึ่งมีผู้ให้ความหมายและคำนิยามของคุณภาพการบริการไว้หลายแง่มุมดังต่อไปนี้

Smith Sachchukron (2007: 11-14) ได้กล่าวว่า ผู้ที่จะต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องปฏิบัติกรให้ผู้ใช้บริการ ให้ความช่วยเหลือ สร้างประโยชน์ และคุณภาพการบริการ โดยต้องคำนึงถึงหลักการดังต่อไปนี้ 1) การบริการต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารและต้องนำความต้องการนั้นมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ 2) ต้องทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจจะเป็นตัวชี้วัด

คุณภาพการบริการ 3) ต้องปฏิบัติทุกกระบวนการโดยถูกต้อง และมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน 4) การบริการต้องมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และมีความรวดเร็วให้บริการได้ตรงตามกำหนดหรือก่อนกำหนดได้ด้วย 5) การบริการต้องไม่ก่อให้เกิดผลเสียกับบุคคลอื่น ไม่มุ่งเน้นผลประโยชน์แก่ผู้ให้และผู้รับบริการเท่านั้น แต่จะต้องเกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย

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

1) วิสัยทัศน์ในการให้บริการ (Service Vision) มีความเชื่อว่าเรื่องการบริการจะเป็นส่วนหนึ่งของสายการบิน หากสายการบินมีคุณภาพสูง จะเป็นกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่ความเป็นผู้ชนะในธุรกิจและสร้างผลกำไรอีกด้วย

2) มาตรฐานสูง (High Standard) เป็นแนวคิดว่าการบริการที่ดีเลิศเป็นสิ่งที่ดี แต่ไม่เพียงพอที่จะแตกต่างจากสายการบินอื่น ๆ หากมีคุณภาพสูงจะเป็นกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่ความเป็นผู้ชนะในธุรกิจและผลกำไรอีกด้วย

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

4) ความเป็นหนึ่งเดียว (Integrity) ต้องสร้างทัศนคติเรื่องบริการให้อยู่ในจิตใจของบุคลากร พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในสายการบินทุกคน โดยการสร้างความภูมิใจที่ได้ให้บริการที่ดีเกิดขึ้น Parasuraman, Zeithaml, Valarie A., and Berry (1988) ได้กล่าวถึง แนวคิดของความคาดหวัง ไว้ว่า ทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีความต้องการว่าจะเกิดขึ้นได้ในส่วนใดนั้น โดยปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 5 ประการ คือ การได้รับการบอกต่อ ความต้องการแต่ละบุคคล ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และราคา ในขณะที่ Clay (1988) ได้กล่าวถึงความหมายของความคาดหวังว่า สถานการณ์หรือการกระทำที่เป็นการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าจนถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหมายที่ติดตาม โดยความคาดหวังเป็นการตั้งความปรารถนาให้เกิดขึ้นในอนาคต ในขณะที่ Vroom (1964) ได้แสดงความเห็นว่า แรงจูงใจที่จะทำให้ผู้โดยสารมีความต้องการเพิ่มมากขึ้นนั้น จะต้องมีความเข้าใจกระบวนการทางความคิด การรับรู้ของบุคคลอื่นก่อน ซึ่งจะมีรูปแบบ VIE Theory ดังนี้ 1) Valence คือ ความพึงพอใจของบุคคลที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ 2) Instrumentality คือ อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือวิถีทางไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ 3) Expectancy คือ ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นที่มีความต้องการหลากหลายและจะเกิดขึ้นสูงตามมาเรื่อย ๆ

จากแนวความคิดของ Parasuraman et al., (1988:16) ทัศนคติที่เกี่ยวกับความความคาดหวัง คือ ความต้องการหรือความปรารถนาของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังเอาไว้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นจากการให้บริการนั้น ๆ ซึ่งผู้ให้บริการจะมีความต้องการเฉพาะเจาะจง และจะประเมินคุณภาพการบริการพื้นฐานจากสิ่งที่ได้รับ

จากการบริการ โดยในแต่ละบุคคลจะมีความรู้สึกและความความต้องการ โดยจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้เกิดความต้องการให้ได้รับการตอบสนอง การวัดคุณภาพการบริการจะมีการพิจารณาในทุกด้านของขั้นตอนการบริการ โดยจะเน้นถึงคุณภาพการบริการหลัก ๆ จากแนวคิดคุณภาพการบริการ มีนักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านที่สร้างเครื่องมือเพื่อวัดคุณภาพการบริการ เช่น โมเดล SERVQUAL Parasuraman et al., (1985:45) โดยได้กล่าวว่า คุณภาพ (Quality) เกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างความหวัง (Expectation) กับการรับรู้ของผู้รับบริการ (Perception)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่เดินทางออกจากสนามบินนานาชาติ จังหวัดภูเก็ต โดยมีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973) ซึ่งทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จำนวน 400 คน และได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผ่านการคัดเลือกประชากรจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยมีเกณฑ์ดังนี้

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

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาปรับให้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสาร

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ โดยมีลักษณะของคำถามเป็นแบบประมาณค่าด้วยวิธีประเมินค่าจากคะแนนรวมของลิเคิร์ต (Likert : Summated Rating Scale) ที่มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ โดยมีลักษณะของคำถามเป็นแบบประมาณค่าด้วยวิธีประเมินค่าจากคะแนนรวมของลิเคิร์ต (Likert : Summated Rating Scale) ที่มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้โดยสาร ผลจากการพิจารณาการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้เท่ากับ 0.67-1.00 ซึ่งหมายความว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา และจากการหาค่าความเชื่อมั่นผ่านการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.972 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.7) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีการใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ 1 และ 2 ผ่านการแสดงค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทย ส่วนวัตถุประสงค์ที่ 3 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารชาวไทย

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 เคยเดินทางกับสายการบินอื่น ๆ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำคือ คุณภาพการบริการของพนักงาน จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25

2. ผลการประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

ตารางที่ 1 ระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวม

สมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. ด้านความรู้	4.13	0.51	มาก
2. ด้านทักษะ	4.12	0.51	มาก
3. ด้านพฤติกรรมที่พึงปรารถนา	4.12	0.51	มาก
โดยรวม	4.12	0.47	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.12) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่ามีสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการด้านความรู้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= 4.13) รองลงมาคือด้านทักษะ และด้านพฤติกรรมที่พึงปรารถนา (ค่าเฉลี่ย= 4.12)

ตารางที่ 2 ระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการด้านความรู้

ด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย	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. พนักงานควรมีความรู้การวิเคราะห์พิจารณาต่อความต้องการของผู้โดยสาร	4.12	0.73	มาก
5. พนักงานมีความรู้การสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศและมีการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจน	4.18	0.70	มาก
6. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ทันสมัย	4.15	0.69	มาก
7. พนักงานมีความรู้ในหน้าที่และงานของตนเองที่ต้องปฏิบัติอย่างมีระบบระเบียบ	4.16	0.68	มาก
โดยรวม	4.13	0.51	มาก

จากตารางที่ 2 ผู้โดยสารชาวไทยประเมินสมรรถนะขีดความสามารถด้านความรู้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.13) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเมินสมรรถนะขีดความสามารถด้านความรู้อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ พนักงานควรมีความรู้การสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศและมีการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=4.18) พนักงานควรมีความรู้ในหน้าที่และงานของตนเองที่ต้องปฏิบัติอย่างมีระบบระเบียบ (ค่าเฉลี่ย=4.16) พนักงานควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย=4.15)

ตารางที่ 3 ระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการด้านทักษะ

ด้านทักษะ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. พนักงานควรมีทักษะในการสื่อสารและเทคนิคในการให้บริการ	4.06	0.63	มาก
2. พนักงานสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องทันเวลา	4.11	0.67	มาก
3. พนักงานควรมีทักษะความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียดของงานตลอดเวลา	4.17	0.73	มาก
4. พนักงานควรมีทักษะเข้าใจในการใช้อินเตอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์	4.11	0.70	มาก
5. พนักงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกัน	4.14	0.71	มาก
6. พนักงานมีทักษะการทำงานประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.12	0.69	มาก
7. พนักงานควรมีความสามารถในการจัดระบบของการทำงานอย่างมีอาชีพ	4.12	0.68	มาก
โดยรวม	4.12	0.51	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยประเมินสมรรถนะขีดความสามารถด้านทักษะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.12) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเมินสมรรถนะขีดความสามารถด้านทักษะอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ พนักงานควรมีทักษะความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียดของงานตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย=4.17) พนักงานควรมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกัน (ค่าเฉลี่ย=4.14) พนักงานควรมีทักษะการทำงานประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและรวดเร็ว และพนักงานควรมีความสามารถในการจัดระบบของการทำงานอย่างมีอาชีพ (ค่าเฉลี่ย=4.12)

ตารางที่ 4 ระดับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการด้านพฤติกรรมที่พึงปรารถนา

ด้านพฤติกรรมที่พึงปรารถนา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. พนักงานควรมีใจรักงานบริการและรักในการให้บริการ	4.13	0.66	มาก
2. พนักงานควรมีบุคลิกภาพที่ดีมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.10	0.63	มาก
3. พนักงานควรมีความตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง	4.12	0.70	มาก
4. พนักงานควรปฏิบัติตามระเบียบด้านความปลอดภัยและขั้นตอนเงื่อนไขที่กำหนดไว้	4.11	0.71	มาก
5. พนักงานต้องสามารถปรับตัวทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้	4.10	0.72	มาก
6. พนักงานควรมีการพัฒนาและแสวงหาความรู้ใหม่ๆในอุตสาหกรรมการบินมาปรับใช้	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 ผู้โดยสารชาวไทยประเมินสมรรถนะขีดความสามารถด้านพฤติกรรมที่พึงปรารถนาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.12) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเมินสมรรถนะขีดความสามารถด้านคุณลักษณะอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ พนักงานควรมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเองและแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย=4.15) พนักงานควรมีใจรักงานบริการและรักในการให้บริการ พนักงานควรมีการพัฒนาและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ในอุตสาหกรรมการบินมาปรับใช้ (ค่าเฉลี่ย=4.13) พนักงานควรมีความตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง (ค่าเฉลี่ย=4.12)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

ตารางที่ 5 ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ
โดยรวม

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.11	0.52	มาก
2. ด้านความมั่นใจ	4.07	0.56	มาก
3. ด้านการตอบสนอง	4.06	0.55	มาก
4. ด้านการเอาใจใส่	4.06	0.55	มาก
5. ด้านการสัมผัสได้	4.13	0.50	มาก
โดยรวม	4.09	0.45	มาก

จากตารางที่ 5 ผู้โดยสารชาวไทยมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.09) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านการสัมผัสได้ (ค่าเฉลี่ย=4.13) ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย=4.11) ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย=4.07)

ตารางที่ 6 ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น
1. พนักงานตรวจสอบเอกสารการเดินทางข้อมูลของท่านอย่างถูกต้องและแม่นยำ	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 6 ผู้โดยสารชาวไทยมีความเชื่อมั่นต่อด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.11) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ พนักงานตรวจสอบเอกสารการเดินทางข้อมูลของท่านอย่างถูกต้องและแม่นยำ พนักงานมีความจริงใจและนำเสนอข้อมูลทุกอย่างเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.14) พนักงานให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย=4.13) พนักงานแจ้งหรือประกาศข้อมูลการเดินทางที่สำคัญให้ท่านทราบได้อย่างถูกต้องเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย=4.10)

ตารางที่ 7 ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจ

ด้านความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ย	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 7 ผู้โดยสารชาวไทยมีความเชื่อมั่นต่อด้านความมั่นใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.07) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก พนักงานสามารถยืดหยุ่นและปรับแก้ไขปัญหาได้ตามความต้องการของผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย=4.13) ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจเมื่อใช้บริการกับพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำ (ค่าเฉลี่ย=4.10) พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและกฎระเบียบของสายการบินอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=4.09)

ตารางที่ 8 ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความ เชื่อมั่น
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. พนักงานมีความตั้งใจและมุ่งมั่นให้บริการแก่ท่านตลอดที่ท่านรอขึ้นเครื่องบิน	4.09	0.74	มาก
5. พนักงานมีความใส่ใจและพร้อมที่ดูแลท่านตลอดเวลาขณะที่ท่านรอในห้องพักผู้โดยสาร	4.08	0.77	มาก
โดยรวม	4.06	0.55	มาก

จากตารางที่ 8 ผู้โดยสารชาวไทยมีความเชื่อมั่นต่อการตอบสนองเชิงบวกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.06) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ตามรูปแบบของสายการบิน (ค่าเฉลี่ย=4.10) พนักงานมีความตั้งใจและมุ่งมั่นให้บริการแก่ท่านตลอดที่ท่านรอขึ้นเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย=4.09) พนักงานมีความใส่ใจและพร้อมที่ดูแลท่านตลอดเวลาขณะที่ท่านรอในห้องพักผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย=4.08)

ตารางที่ 9 ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่

ด้านการดูแลและเอาใจใส่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความ เชื่อมั่น
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 9 ผู้โดยสารชาวไทยมีความเชื่อมั่นต่อการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.06) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก พนักงานใส่ใจการบริการตามมาตรฐานและเวลาตรงตามที่ตกลงไว้กับผู้โดยสาร ในขณะที่ปฏิบัติงาน พนักงานมีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย=4.10) พนักงานนำเสนอข้อมูลและค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย=4.09) พนักงานติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้โดยสารแต่ละรายอย่างใกล้ชิด(ค่าเฉลี่ย=4.02)

ตารางที่ 10 ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการ ด้านการสัมผัสได้

ด้านการสัมผัสได้	ค่าเฉลี่ย	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 10 ผู้โดยสารชาวไทยมีความเชื่อมั่นต่อด้านการสัมผัสได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.13) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก พนักงานมีความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.17) พนักงานแต่งกายเรียบร้อยมีความโดดเด่นด้านบุคลิกภาพอย่างมืออาชีพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.16) พนักงานถ่ายทอดหรือประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของสายการบินได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=4.14)

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการ	ปัจจัยส่วนบุคคล							
	เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน	วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	ความถี่ในการใช้บริการ
	t-test	F-test	F-test	F-test	F-test	F-test	F-test	F-test
ด้านความน่าเชื่อถือ	-1.57	0.001*	0.188	0.154	0.080	0.000*	0.785	0.002*
ด้านความมั่นใจ	-1.42	0.649	0.834	0.417	0.039*	0.089	0.795	0.421
ด้านการตอบสนอง	-0.44	0.054	0.170	0.249	0.030*	0.072	0.747	0.065
ด้านการดูแลเอาใจใส่	-1.42	0.318	0.459	0.647	0.082	0.066	0.653	0.135
ด้านการสัมผัสได้	-2.25	0.221	0.865	0.593	0.255	0.007*	0.409	0.025*
โดยรวม	0.097	0.051	0.421	0.353	0.027*	0.003*	0.880	0.023*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้วยสถิติทดสอบ t-test และ F-test พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

สมรรถนะ ขีดความสามารถ ในการให้บริการ	ปัจจัยส่วนบุคคล							
	เพศ	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้ ต่อเดือน	วัตถุประสงค์ ในการใช้ บริการ	ความถี่ใน การใช้ บริการ
	t-test	F-test	F-test	F-test	F-test	F-test	F-test	F-test
ด้านความรู้	0.040*	0.102	0.905	0.099	0.221	0.008*	0.682	0.114
ด้านทักษะ	0.321	0.013*	0.337	0.080	0.038*	0.002*	0.657	0.230
ด้านพฤติกรรม ที่พึงปรารถนา	0.283	0.051	0.436	0.166	0.081	0.009*	0.717	0.295
โดยรวม	0.136	0.026*	0.541	0.078	0.070	0.002*	0.750	0.159

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 ผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำด้วยสถิติทดสอบ t-test และ F-test พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อประเมินสมรรถนะขีดความสามารถการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

จากผลการวิจัยข้างต้นของการประเมินสมรรถนะขีดความสามารถการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ทั้งสามด้านสามารถสรุปได้ว่า ผู้โดยสารชาวไทยประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านความรู้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับผลการวิจัยของ (Watcharaphon Suraphi and Chalong Sripimon Sompong, 2013) ที่พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลที่ผู้ประกอบการแสดงความต้องการด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ทั้งนี้การพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพื่อคุณภาพการบริการในด้านความรู้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกลงไปภายใต้จิตสำนึกในจิตใจของพนักงาน มีความจำเป็นจะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้นในทุกด้านทั้ง ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรม หนึ่งในเครื่องมือที่หากพัฒนาให้เกิดขึ้นในตัวพนักงานแล้ว

จะสามารถเป็นพลังที่จะผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมเกิดความรักในการบริการ และเป็นสิ่งที่ยังคงร
สายการบินต้องการ (Surachai Promphan, 2011: 187 - 188)

ดังนั้น สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญจากการวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนาสมรรถนะ
การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพื่อคุณภาพการบริการในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ
ส่วนบุคคล ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาพนักงานให้เกิดภาวะการเป็นผู้นำ (Leadership) ในองค์กรสายการบิน
โดยถือได้ว่าเป็นการต่อยอดจากองค์ความรู้ ความคิด และทัศนคติ แล้วนำไปสู่การจัดการการปฏิบัติให้มี
การพัฒนาให้เกิดการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและแข่งขัน โดยมีช่วงของ
ระยะเวลาที่กำหนดและหล่อหลอมจากการปฏิบัติจนเกิดเป็นสมรรถนะของบุคคลในด้านนั้น ๆ และสามารถ
เชื่อมโยงรูปแบบการทำงานเป็นทีม (Team Working) อย่างมีประสิทธิภาพ (Surachai Promphan, 2011:
188 - 218)

2. อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่มีผลต่อคุณภาพ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า
กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการด้านการสัมผัสได้ (Tangibles) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.13 แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญและคาดหวังจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินใน
ประเด็นด้านการสัมผัสได้ ดังนี้ 1) พนักงานเตรียมอุปกรณ์การทำงานมีความพร้อมที่จะให้บริการท่านตลอดเวลา
2) พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนและกฎระเบียบของสายการบินอย่างถูกต้อง 3) พนักงานมีความ
เข้าใจในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ 4) พนักงานแต่งกายเรียบร้อยมีความ
โดดเด่นด้านบุคลิกภาพอย่างมืออาชีพในการให้บริการ 5) พนักงานถ่ายทอดหรือประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์
ของสายการบินได้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก กล่าวได้
ว่า คุณภาพการบริการที่ดีนั้นจะเกิดขึ้นได้จะต้องเป็นการบริการที่ตรงกับความต้องการ หรือเกินกว่าความ
คาดหวังของผู้โดยสารที่ใช้บริการเสมอ โดยพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเป็นผู้นำในเรื่องการให้บริการของ
สายการบินต้นทุนต่ำสมควรที่จะมีลักษณะดังต่อไปนี้ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ
Sittichai Sricharoenpramong (2013) ดังนี้ 1) พนักงานตรวจเอกสารการเดินทางข้อมูลของท่านอย่าง
ถูกต้องและแม่นยำ 2) พนักงานให้คำแนะนำข้อมูลแก่ท่านก่อนการเดินทางขึ้นเครื่องได้ถูกต้องชัดเจน 3)
พนักงานแจ้งหรือประกาศข้อมูลการเดินทางที่สำคัญให้ท่านทราบได้อย่างถูกต้องเข้าใจ 4) พนักงานให้บริการ
ที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าค่าเฉลี่ยของความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงาน
ต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ที่ได้จากการวิจัยนี้จากภาพรวมจะอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก สามารถ

มองเห็นว่าจากพื้นฐานในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ สามารถสร้างความเชื่อมั่น และความเป็นผู้นำในการให้บริการ โดยการสร้างความแตกต่างจากสายการบินอื่นได้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1991: 39-48) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการที่ตื้นจะเกิดขึ้นได้จะต้องเป็นการบริการที่ตรงกับความต้องการ หรือเกินกว่าความคาดหวังของผู้โดยสารที่ใช้บริการเสมอ

3. อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำ

จากการประเมินสมรรถนะขีดความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านความรู้ (Knowledge) มากที่สุด และแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นเพื่อคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้โดยสารให้ความสำคัญในด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ (Reliability) มากที่สุด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ในแต่ละด้านให้สอดคล้องตามผลการวิจัยและการพัฒนาสมรรถนะการบริการในด้านต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) พนักงานตรวจเอกสารการเดินทางข้อมูลอย่างถูกต้องและแม่นยำ 2) พนักงานมีความใส่ใจข้างสังเกตและพร้อมที่ดูแลตลอดเวลาขณะที่ท่านรอในห้องพักผู้โดยสาร 3) ผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจเมื่อใช้บริการกับพนักงานสายการบินต้นทุนต่ำ 4) พนักงานใส่ใจการบริการตามมาตรฐานและเวลาตรงตามที่ตกลงไว้กับผู้โดยสาร 5) พนักงานควรมีความรู้ การคิดการวิเคราะห์และการพิจารณาต่อความต้องการของผู้โดยสาร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) นำไปพัฒนาปรับปรุงสมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และพนักงานของสายการบินต้นทุนต่ำ สามารถนำผลการศึกษามาบริหารการจัดการบุคลากรให้เป็นทรัพยากรด้านการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด

2) นำไปเป็นแนวทางในการสร้างมาตรฐานสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อไป

3) นำไปเป็นแนวทางในการสร้างมาตรฐานการบริการและสร้างคุณภาพการบริการ เพื่อไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงศักยภาพและขีดความสามารถด้านสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

References

Airbus. (2014). *The Future of comfort: Asia: The Future Laboratory*. (Online). Retrieved from: www.airbus.com/aircraftfamilies/comfort/?eID=dam_fronted_push&docID=37442
Access date: May 3, 2018.

- Airports of Thailand Public Company Limited. (2012). *Annual Report 2012*. (Online). Accessed from: http://www.airportthai.co.th/ewtadmin85_aot/.../cp_annual_22 Access dates: 12 May 2018.
- Airports of Thailand Public Company Limited. (2017). *Annual Report 2017 Airports of Thailand Public Company Limited*. Bangkok: Airports of Thailand Public Company Limited
- Arphaporn PhuWitthayaphan, (2007). *Competency Based HRM / HRD Case Study*. Bangkok: HR Center Company.
- Boonlert Chittangwattana (2011). *MICE business, organization of business meetings Tourism business as a reward International conferencing business Trade show business*. Bangkok: Fern, Governor Printing and Publishing.
- Civil Aviation Training Center (2012). *Summary of Thai aviation industry news, June 2012*. (Online) : <http://catc.ot.th/2013/attachments/.../year2555/0655.pdf> : 8 May 2018.
- Chanchot Chompunut. (2005). *The heart of the service business is dealing with humans*. (Online) : <http://www.gotoknow.org/posts/409976> Access date: 10 May 2018.
- Clay, R. (Ed.) (1988). *Chambers English Dictionary*. Great Britain: Bunay Suffolk.
- Fitzsimmons, James, A. and Mona, J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. (7th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Kanlaya Srithi. (2010). *Development of the operational capability of the personnel of the subdistrict administration in Ngao District, Lampang Province*. Independent Robbery master's degree, Lampang Rajabhat University
- Maharakarm university. (2012). *Service psychology*. Maha Sarakham University: Educational Resources Development Center.
- Moorman, c., Deshpande and Zalman, G. (1993). "Factors affecting trust in market relationships." *Journal of Marketing*. 58, (3): 20 - 38.
- Narongwit Saen Thong. (2004). *Let's get to know the Competency*. Bangkok: HR Center.
- Parasuraman, A., Berry, L., and Zeithaml, V. (1991). "Understanding Customer Expectations of Service." *Sloan Management Review*. 32, (3) : 39 - 48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Valarie A., and Berry, L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*.
- Siriporn Wissanu Mahimachai (2008). "Proactive for Service Excellence." *Payap University Journal*. 21, (1): 1 - 19.

- Sittichai Sricharoenpramong. (2013). *Guidelines for human capital development with Competency Based Learning*. Bangkok: National Productivity Institute.
- Smith Sachchukron. (2007). *Excellent hospitality and Service*. Bangkok: Saithan.
- Somchit Satchakorn. (2007). *Art of Service. 2nd ed.*, Bangkok: Saran Than.
- Supridi Suwannaboon. (2012). *Thai language for communication*. Suphan Buri: Institute of Physical Education Suphanburi campus.
- Surachai Promphan. (2011). *Dissertation Competency for Competency Development*. Bangkok: Intellectual.
- Yoss Laohasilp Somchit (2010). *Thai aviation liberalization policy promotes growth in the aviation industry in the 77th Anniversary, Department of Civil Aviation. 1933 - 2010: Move Thailand to the center of aviation*. Bangkok: Department of Civil Aviation.
- 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.
- Watcharaphon Suraphi and Chalong Sripimon Sompong. (2013). "A Study of Competency Needs of Personnel in the Conference Industry Exhibition and tourism as a reward for Thailand." *Journal of Business Administration Economics and Communication*.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis. (3th ed.)*. New York : Harper and Row Publication.



Kittiphich Noothong, Student, Master of Arts in Integrated Tourism Management, Faculty of Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration.



Professor, Paithoon Monpanthong , Faculty of Graduate School of Tourism Management, Dean of Faculty of Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration.