



ศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

วายุณ เอกสกุลไพบูลย์¹

Service Potential of Ground Staff of Low Cost Airlines in Thailand

Wayoon Akesakulpaibool¹

Received 3/5/2020

Revised 22/12/2020

Accepted 29/12/2020

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยในทัศนะของผู้บริหารและผู้โดยสาร โดยการวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารสายการบิน และผู้โดยสาร (2) ความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินและผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (3) ปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (4) เปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินและผู้โดยสารต่อศักยภาพของการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 1) ผู้บริหารสายการบิน และผู้โดยสาร 2) ผู้บริหารและผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 1) ผู้บริหารสายการบินและผู้โดยสาร 2) ผู้บริหารและผู้โดยสาร ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้ (1) ข้อมูลส่วนบุคคลผู้บริหารสายการบินและผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา อาชีพ และตำแหน่งหน้าที่ มีแนวโน้มในการมองศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน (2) ความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินและผู้โดยสารต่อศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยภาพรวมผู้ให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามมีความมั่นใจในศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ด้านความพร้อมของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอย่างถูกต้องและเหมาะสม (3) ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยตามความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัญหามากที่สุด คือ ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ

คำสำคัญ: ศักยภาพ การให้บริการ พนักงานภาคพื้น สายการบินต้นทุนต่ำ

¹ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

E-mail: wayoon_a@rmutt.ac.th

Abstract

The research study for Service Potential of Ground Staff of Low Cost Airlines in Thailand was the mix method research. Aiming to study 1) Personal information of airline's executive managers and passengers. 2) attitude of airline's executive managers and passengers toward service potential of ground staff of low cost airlines in Thailand 3) problem and limitation in order to develop service potential of ground staff of low cost airlines in Thailand 4) comparison of the attitude of airline's executive managers and ground staffs toward service potential of ground staff of low cost airlines in Thailand. The tool used for this research was the questionnaires and the population were airline's executive managers and passengers. The sampling groups were airline's executive managers and passengers. The researcher had selected 400 sampling for interview. The finding were 1) most of airline's executive managers and passengers were female, aging 31-40 years old, holding a bachelor's degree and having a position of executive managers and passengers. 2) over the attitude of airline's executive managers and passengers toward service potential of ground staff of low cost airlines in Thailand, the interviewed respondents, in general, had middle-level confidence on service potential of ground staff of low cost airlines in Thailand. By the sequences of high to low importance, there were: the service by all level attendants, the readiness of airports, and the usage of English 3) the problem of affecting to airports of Thailand according to the interview respondents were : the biggest one was political stability and the last one was the capability to use English for communication.

Keywords: potential, service, ground staff, low cost airlines

บทนำ

ธุรกิจสายการบินเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อประเทศไทย โดยเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทย การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economics Community- AEC) ทำให้ความต้องการใช้บริการด้านการโดยสารเครื่องบินเพื่อเดินทางติดต่อธุรกิจและท่องเที่ยวทั้งภายในและระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น การจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เกิดขึ้นภายในปี พ.ศ. 2558 มีวัตถุประสงค์ให้อาเซียนมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ อย่างเสรี รวมทั้งเงินทุนที่เสรีขึ้นซึ่งได้มีการรวมกลุ่มสินค้าและบริการ ซึ่งถือว่าเป็นการเปิดเสรีด้านการค้าและบริการ เป็นการส่งเสริมและแบ่งงานกันผลิตสินค้าและบริการภายในอาเซียน โดยเน้นการใช้วัตถุดิบภายในอาเซียนเป็นหลักตามความเอื้ออำนวยอย่างเหมาะสมของแต่ละประเทศสมาชิก เนื่องจากแต่ละประเทศมีวัตถุดิบที่ไม่เหมือนกัน รวมทั้งการขนส่งวัตถุดิบต่าง ๆ ที่สะดวกรวดเร็วมากขึ้น ถือเป็นกรอบความตกลงด้านการค้าบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services – AFAS) ทั้งนี้ มีการเจรจา เพื่อจัดทำข้อผูกพันในด้านการเปิดตลาด (market access) การให้การปฏิบัติเยี่ยงคนชาติ (National Treatment) และด้านอื่น ๆ (additional commitments) เพื่อความพร้อมในการก้าวไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนการเปิดเสรีทางการบินภายในอาเซียน (ASEAN Open Skies) กลุ่มประเทศ ASEAN ได้มีการตกลงร่วมกันในการเปิดเสรีทางการบินภายในอาเซียน ในปี พ.ศ. 2551 โดยเปิดเสรีสิทธิการบินที่ 3 และสิทธิการบินที่ 4 สำหรับการบินระหว่างเมืองหลวงในอาเซียนในปี พ.ศ. 2551 และเปิดเสรีสิทธิการบินที่ 5 ในปี พ.ศ. 2553 ทั้งนี้เปิดเสรีแบบเต็มรูปแบบ



ในปี พ.ศ. 2558 (สิทธิการบินที่ 3 คือ สิทธิที่ให้โดยรัฐหนึ่งแก่รัฐหนึ่งในการขนส่ง ซึ่งการจราจรที่มาจากรัฐเจ้าของสายการบิน ในอาณาเขตของรัฐแรก สิทธิการบินที่ 4 คือ สิทธิที่ให้โดยรัฐหนึ่งแก่รัฐหนึ่งในการขนขึ้นซึ่งการจราจรที่มุ่งไปยังรัฐเจ้าของสายการบินในอาณาเขตของรัฐแรก และสิทธิการบินที่ 5 คือ สิทธิที่ให้โดยรัฐหนึ่งแก่รัฐหนึ่งในการขนขึ้นและขนส่ง ซึ่งการจราจรที่มาจากหรือมุ่งไปยังรัฐที่สาม ในอาณาเขตของรัฐแรก) ความต้องการของประเทศไทยในการบรรลุเป้าหมายการเป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาค จึงต้องมีการเร่งพัฒนาด้านการจัดการท่าอากาศยานเพื่อรองรับเที่ยวบินที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นในอนาคต โดยการเปรียบเทียบในการเป็นศูนย์กลางด้านการบิน พบว่า ท่าอากาศยานในประเทศเวียดนามมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคมนาคม เช่น ท่าเรือน้ำลึก รถไฟความเร็วสูงและการพัฒนาท่าอากาศยานแห่งใหม่ที่มีความทันสมัย ทำให้เวียดนามน่าจะมีศักยภาพในความเป็นประเทศที่น่าสนใจและสามารถดึงดูดเที่ยวบินจำนวนมากได้ในอนาคต และท่าอากาศยานซางฮี ในประเทศสิงคโปร์ศูนย์กลางการบินเชื่อมต่อไปยังทวีปออสเตรเลีย ในด้านภูมิประเทศทั้งเวียดนามและสิงคโปร์อยู่ไม่ไกลจากประเทศไทยทำให้มีความเท่าเทียมด้านภูมิศาสตร์เชื่อมต่อกับประเทศในอาเซียนได้เช่นกัน การเปิดเสรีทางเศรษฐกิจของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ อาเซียน แต่ละประเทศต่างเร่งพัฒนาศักยภาพของประเทศ โดยเฉพาะรูปแบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม การพัฒนาท่าอากาศยานไทยจึงเป็นสิ่งที่สำคัญเพื่อดึงดูดสายการบินและผู้คนให้เข้ามาใช้บริการในประเทศไทย (กร วงศ์กรวิธ, 2559)

จากข้อมูลทางสถิติพบว่า จำนวนผู้โดยสารทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมืองในช่วง 3 เดือนแรก ของปี พ.ศ. 2558 คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีตัวเลขปริมาณการจราจรทางอากาศในช่วงไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ผลการดำเนินงานด้านปริมาณการจราจรทางอากาศของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ประจำไตรมาสที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ช่วงเดือนตุลาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2557 ที่ผ่านมา มีผู้โดยสารจำนวนทั้งสิ้น 12,902,628 คน ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีที่แล้ว ร้อยละ 0.57 แบ่งเป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศ 10,873,158 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.04 และผู้โดยสารภายในประเทศ 2,029,470 คน ลดลงร้อยละ 8.41 ส่วนเที่ยวบินมีจำนวนทั้งสิ้น 75,511 เที่ยวบิน ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีที่แล้วร้อยละ 4.26 แบ่งเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ 59,245 เที่ยวบิน ลดลงร้อยละ 6.18 และเที่ยวบินภายในประเทศ 16,266 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.41 ในส่วนของปริมาณการขนถ่ายสินค้าและไปรษณียภัณฑ์มีจำนวนทั้งสิ้น 328,667 ตัน เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีที่แล้วร้อยละ 1.01 แบ่งเป็นการขนถ่ายสินค้าระหว่างประเทศ 317,045 ตัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.01 และการขนถ่ายสินค้าภายในประเทศ 11,622 ตัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.14 สำหรับไตรมาส 2 คาดการณ์ว่าจะมีผู้โดยสารเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 9 โดยในแต่ละวันคาดว่าจะมีผู้โดยสารใช้บริการเฉลี่ยวันละ 150,000 – 160,000 คน ท่าอากาศยานดอนเมือง สถิติการจราจรทางอากาศดอนเมือง มีเที่ยวบิน 593 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 28.1 มีผู้โดยสาร 78,959 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 42.8 (ประชาชาติธุรกิจ, 2562) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาท่าอากาศยานไทยเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานของประเทศในภูมิภาคอาเซียนจะพบว่าจากการจัดอันดับของสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศหรือ Airports Council International: ACI ในปี พ.ศ.2554-2555 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีจำนวนผู้โดยสารค้ำเป็นอันดับที่ 6 ของเอเชียและเป็นอันดับที่ 2 ในภูมิภาคอาเซียนรองจากท่าอากาศยานซูการ์โน ฮัตตา ของอินโดนีเซีย ขณะที่ท่าอากาศยานซางฮีของสิงคโปร์ มีจำนวนผู้ใช้บริการเป็นอันดับที่ 3 และที่ผ่านมาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของประเทศไทยติดอันดับท่าอากาศยานที่มีผู้โดยสารมาเยือนมากที่สุด 20 อันดับแรกของโลก โดยในปี พ.ศ. 2555 ทำสถิติติดอันดับที่ 14 ซึ่งเป็นการติดอันดับ 1 ใน 15 เป็นครั้งแรก (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2556)



ภาพที่ 1 10 อันดับท่าอากาศยานเที่ยวบิน-ผู้โดยสารสูงสุด (กรุงเทพมหานคร, 2562)

ปัจจุบันศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยสามารถดึงดูดเที่ยวบินต่าง ๆ ให้มาใช้บริการท่าอากาศยานและการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบินของประเทศไทย เป้าหมายที่จะเป็นศูนย์กลางทางการบินภูมิภาคมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยานต่าง ๆ ในประเทศไทย รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้วย เพื่อเป็นสามารถแข่งขันกับประเทศสมาชิกอาเซียนที่มีการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ เวียดนาม เป็นต้น แม้ภาพรวมศักยภาพของท่าอากาศยานไทยในยังเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีสาเหตุหลัก คือ 1) ปัจจัยด้านการท่องเที่ยว 2) ประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปลายปี พ.ศ. 2558 3) การขยายตัวอย่างต่อเนื่องของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) การเดินทางของผู้โดยสารมาใช้บริการของท่าอากาศยานในประเทศไทยซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา คือด้านการที่ต้องปิดซ่อมรันเวย์เนื่องจากการชำรุดเสียหายในการใช้งาน ด้านความแออัดของผู้คนที่มาใช้บริการซึ่งเกินกำลังของท่าอากาศยานในประเทศไทยที่สามารถรับได้ ด้านกำลังคนที่มีประสิทธิภาพและมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบิน ด้านการฝึกอบรมบุคลากรให้ได้มาตรฐานเพื่อรองรับบรรยากาศการเป็นอาเซียน ด้านความสามารถทางภาษาที่สองและที่สามของบุคลากรในแวดวงธุรกิจสายการบิน (ขวัญตา ชิตะวัชร, 2555)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและปัญหาของศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยโดยใช้การประเมินความสามารถด้านศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านบุคลากรที่ทำงานในท่าอากาศยานในประเทศไทยด้วยเหตุผลที่ว่า การให้บริการที่มีคุณภาพจะสามารถสร้างการรับรู้ที่ดีแก่ผู้โดยสารได้ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารและการเป็นตัวเลือกของผู้โดยสารในการเลือกท่าอากาศยานในประเทศไทย โดยมีเหตุผลในการเลือกกลุ่มประชากรเป็นผู้โดยสารขาออก และเดินทางระหว่างประเทศ เพราะผู้โดยสารจะต้องผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการของท่าอากาศยานอย่างครบถ้วน และการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสายการบินต่าง ๆ ทั้งสายการบินต้นทุนต่ำ โดยบทความวิจัยนี้ได้จำแนกการรับรู้คุณภาพบริการออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการใช้ภาษาสากลในการให้บริการและด้านความเอาใจใส่ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ 5) ด้านการให้ความมั่นใจ จากผลสรุปที่ได้รับจะนำมาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ของท่าอากาศยานในประเทศไทยเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไปในอนาคต และสอดคล้องกับเป้าหมายของการเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคหลังเข้าสู่ AEC



ที่มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ธุรกิจสายการบินทุกภาคส่วนในประเทศไทยมีความพร้อมในการเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคหลังเข้าสู่ AEC เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลของผู้ให้บริการที่มีผลต่อบริการด้านศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการประเมินศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นในส่วนของการสนับสนุนการพัฒนาการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการรับรู้ในด้านศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับความมั่นใจในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสายการบินในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับทิศทางของพัฒนาธุรกิจการบินเพื่อตอบสนองต่อการเป็นศูนย์กลางการบินในอาเซียนแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสายการบินต้นทุนต่ำและผู้โดยสารขาออกในท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน โดยการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม ขั้นตอนการ Purposive sampling เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง หรือแบบใช้วิจารณญาณเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินต้นทุนต่ำและผู้โดยสารขาออกในท่าอากาศยานดอนเมือง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามเป็นการเก็บข้อมูลแบบเผชิญหน้า โดยการใช้การพูดคุยสนทนาซักถามอย่างมีจุดมุ่งหมายและตอบแบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่ผู้เก็บข้อมูล การสัมภาษณ์ด้วยปากเปล่าในขณะที่ผู้ให้ข้อมูล ผู้สัมภาษณ์จะเป็นผู้บันทึกด้วยการจดบันทึกโดยตรงหรือใช้สิ่งต่าง ๆ เช่น เทปเสียง วัสดุทัศน และการบันทึกในคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการจดจำคำตอบแล้วนำมาบันทึกอีกครั้งหนึ่งหลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม

วิธีการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม

1. นัดหมายผู้บริหารของสายการบินที่ทำงานในท่าอากาศยานดอนเมืองโดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์
2. ผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ต่อการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยตามแนวทางในแบบสัมภาษณ์
3. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกออกมาเป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษาโดยการสัมภาษณ์แบบนี้มีลักษณะเหมือนการใช้แบบสอบถามเพียงแต่ต่างกันที่มีการใช้วิธีการซักถามแทนการให้ผู้ตอบอ่านแล้วตอบข้อคำถามในแบบสอบถาม

4. แบบสอบถาม โดยมีคำถามหลัก 40 คำถาม 1. ด้านข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 10 คำถาม 2. ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จำนวน 10 คำถาม 3. ด้านความพร้อมของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จำนวน 10 คำถาม 4. ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอย่างถูกต้องและเหมาะสม จำนวน 5 คำถาม 5. ด้านความสามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที จำนวน 5 คำถาม การวางรูปแบบจะเน้นความสะดวกในการถาม การตอบ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แล้วมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คำถามที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีคำถามหลัก 40 คำถาม 1. ด้านข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 10 คำถาม 2. ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จำนวน 10 คำถาม 3. ด้านความพร้อมของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จำนวน 10 คำถาม 4. ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอย่างถูกต้องและเหมาะสม จำนวน 5 คำถาม 5. ด้านความสามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที จำนวน 5 คำถาม การวางรูปแบบจะเน้นความสะดวกในการถาม การตอบ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แล้วมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การจัดทำข้อมูล (Data Processing) หรือการจัดระเบียบข้อมูล โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาเรียบร้อยแล้ว มาจัดให้เป็นระเบียบก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. การตรวจสอบข้อมูล ว่าข้อมูลที่ได้มามีเพียงพอหรือไม่และสามารถตอบปัญหาการวิจัยได้หรือไม่ ถ้าได้ข้อมูลไม่ตรงกัน ก็จะต้องตรวจสอบว่าข้อมูลที่แท้จริงเป็นอย่างไร
3. เมื่อตรวจสอบข้อมูลเสร็จแล้วจะทำการรวบรวมข้อมูล ควบคุมไปกับการวิเคราะห์ข้อมูลที่นำมาทดสอบสมมติฐาน และเมื่อได้ข้อมูลผ่านการวิเคราะห์สรุปเบื้องต้นแล้ว เพื่อใช้อธิบายปรากฏการณ์ที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยนำเสนอในลักษณะของการพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของข้อมูลศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	3.45	0.863	มาก
ด้านความพร้อมของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	3.45	0.806	มาก
ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอย่างถูกต้องและเหมาะสม	3.44	1.049	มาก
ด้านความสามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที	3.49	0.942	มาก
รวม	3.45	0.804	มาก

จากการศึกษาวิจัยเรื่องศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้การสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากร สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหารสายการบินและผู้โดยสารในท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่



ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรปัจจัยศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ และด้านความเป็นรูปธรรม ที่ส่งผลต่อศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยผู้ตอบโดยการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงาน บริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานคร และ ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวน 1-3 คน

2. ผลการศึกษาข้อมูลพบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบการสัมภาษณ์และแบบสอบถามต่อศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นคำถามระดับคะแนนเฉลี่ย 3.45 ด้านความพร้อมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นคำถาม ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.45 ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอย่างถูกต้องและเหมาะสม ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.44 ความสามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.49 โดยผู้ตอบการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเห็นด้วยพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำสามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทีเป็นอันดับหนึ่ง และพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำมีความสามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ เป็นอันดับสุดท้าย

ข้อเสนอแนะ

1. เชิงนโยบาย งานวิจัยศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร พบว่า ศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยด้านความสามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ เป็นอันดับสุดท้าย ควรมีการอบรมด้านการใช้ภาษาอังกฤษให้พนักงานภาคพื้นของสายการบินเป็นระยะ ๆ เนื่องจากการทำงานของสายการบินไม่แน่นอนในเรื่องของเวลาในการปฏิบัติงาน ทางสายการบินควรจัดทำรอบการอบรมเพื่อพัฒนาด้านภาษาอังกฤษ

2. การเพิ่มแรงจูงใจในการใช้ภาษาอังกฤษของสายการบิน เช่น การใช้ผลทดสอบภาษาอังกฤษมาเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินค่าตอบแทนในการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานภาคพื้นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

3. งานวิจัย พบว่า ความสามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที มีผลวิจัยเป็นอันดับหนึ่ง ทางสายการบินควรเพิ่มประเด็นนี้ในการอบรมต่าง ๆ ของสายการบิน โดยการบอกเล่าจากพนักงานภาคพื้นที่มีประสบการณ์ตรง เพื่อสร้างความประทับใจและแรงจูงใจให้พนักงานภาคพื้นคนอื่น ๆ เพราะบางสถานการณ์ไม่ได้เกิดกับพนักงานต้อนรับทุกคน แต่เป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อให้เกิดความเตรียมพร้อมในการให้บริการที่ดี

รายการอ้างอิง

- กร วงศ์กรวิส. (2559). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อบริการ ณ ท่าอากาศยานสุโขทัย* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ปทุมธานี.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2562). *ศักยภาพอยู่ตะเลาก่อนเป็นเมืองการบิน*. สืบค้น 30 ธันวาคม 2562, จาก <https://today.line.me/th/v2/article/ศักยภาพอยู่ตะเลาก่อนเป็นเมืองการบิน-vnJRxE>
- ขวัญตา ชิตะวัชร. (2555). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติต่อการให้บริการของท่าอากาศยานกระบี่* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2562). *ทอท.สรุปยอดทราฟฟิกช่วงปีใหม่ ดอนเมืองผู้โดยสารทะลัก โตสุด 42%*. สืบค้น 27 มกราคม 2563, จาก https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1420789222
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2556). *ความท้าทายในการเป็น “ศูนย์กลางทางการบินภูมิภาค” ของประเทศไทย*. สืบค้น 27 มกราคม 2563, จาก <http://library.dip.go.th/multim6/edoc/2556/21915.pdf>