

คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์

Characteristics of Ground Service Personnel of the Nok Airlines

พริษฐาภาณุ กลิ่นสุวรรณ และเสกสรรค์ สุทธิสงค์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (R&D) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาหน้าที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์ (2) คุณลักษณะพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์ และ (3) ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความเป็นไปได้ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์จากประชากรคือผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามปลายเปิดถึงโครงสร้างและแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยใช้เทคนิคเดลฟายสถิติที่ใช้คือ ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์ มีหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวกผู้โดยสารให้ข้อมูลและจองการเดินทางที่หนึ่งเชิญผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน ต้อนรับผู้โดยสารขาเข้าดูแลด้านติดตามสัมภาระ (2) คุณลักษณะพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน 3 ด้าน คือ (1) ด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ด้านการบิน ความรู้ด้านการบริการ ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ความรู้ด้านกฎหมายการบิน ความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสาร (2) ด้านทักษะ ประกอบด้วย ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจการติดต่อประสานงาน ความเชี่ยวชาญในงาน (3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความรับผิดชอบในงานการทำงานเป็นทีม การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ จิตสำนึกด้านการบริการ ความมั่นใจในตนเอง ผลการตรวจสอบคุณลักษณะพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์ทั้ง 3 ด้านนั้น ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันอยู่ในระดับสูงมาก และสามารถนำไปใช้ได้ในทุกประเด็น

คำสำคัญ: คุณลักษณะ, พนักงานต้อนรับภาคพื้น, สายการบินนกแอร์

Abstract

The purpose of this research were as follows: this research is a qualitative research. The purpose of research was to study characteristics of ground service personnel of the Nok Airlines. The result of study is based on questioning 20 experts consisting of managers and supervisors working at Nok airlines in the field of passenger services. Open-ended questions are applied together with 5 leveled-rating scale questions (Likert scale) and Delphi technique as the questionnaire, median, and interquartile range. The result of the study revealed that Nok Airlines' Ground Service Personals have 6 responsibilities which are greeting passengers, giving flight's information and booking, issuing boarding passes, boarding the passengers, arrival services, and taking care of passenger's baggage. Moreover, the experts highly agreed that Nok Airlines' Ground service Personals should have these 3 characteristics which are knowledge (aviation knowledge, service knowledge, knowledge of safety at work, knowledge of aviation laws, knowledge on the job), skills (language

usage, computer latency, problem solving and decision making, coordination, expertise), attributes (accountability, teamwork, personality and emotional control, service mind, self-confidence) and results of monitoring of ground service personnel of Nok airlines, all three. Expert opinions consistent high level and can be used in every issue.

Keywords: qualification, ground service agents, Nok Airlines

ความนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินมีการเติบโตมาก โดยเฉพาะในอาเซียน ทั้งนี้ เพื่อเตรียมรับการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน การที่ประเทศไทยจะเป็น ศูนย์กลางอุตสาหกรรมการบินของภูมิภาคได้นั้น ทุก องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบินจะต้องมีความ เข้มแข็งด้วยเช่นกัน ซึ่งการแข่งขันของธุรกิจสายการบิน ต้นทุนค่าในไทยค่อนข้างสูงและมียุทธศาสตร์ทางด้าน ต่างๆ ออกมาเพื่อให้ได้เปรียบสายการบินคู่แข่ง ทั้งด้าน การขาย การตลาด ด้านการประชาสัมพันธ์ หรือด้านการ คิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ผู้โดยสาร สิ่งเหล่านี้ทุกสายการบินได้มีการพัฒนา มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้มีการเสียเปรียบหรือด้อยกว่า กู่อแข่งขัน สิ่งหนึ่งที่สำคัญ สายการบินควรให้ความสำคัญ และคำนึงถึง คือการให้บริการที่ดีอย่างมีอาชีพจาก พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ที่ส่งผลทำให้ผู้โดยสารเกิด ความประทับใจ มีความรู้สึกที่ดี อยากกลับมาใช้บริการ ซ้ำอีก หรือนึกถึงสายการบินทันทีเมื่อต้องการเดินทาง โดยเครื่องบิน จึงจำเป็นที่สายการบินต้องมีการคัด คุณสมบัติของพนักงานที่จะรับเข้ามาทำหน้าที่เป็น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน อย่างไรก็ดีตามสายการบินมี ความต้องการพนักงานที่มีคุณภาพและความรู้ ความสามารถตรงกับสายงาน เนื่องจากทรัพยากรด้าน บุคคลนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสนับสนุน และเป็นปัจจัย หลักที่ช่วยให้งานของสายการบินแข็งแกร่ง ก้าวหน้า และสามารถแข่งขันอยู่ในตลาดสายการบินได้ ดังนั้น

หากสายการบินใดมีพนักงานที่มีคุณลักษณะตรงกับ ความต้องการ แนวการบริหารงานของสายการบินก็จะ เป็นสิ่งที่ได้เปรียบในเบื้องต้น เพื่อการวางแผนในการ ปรับปรุงธุรกิจของสายการบินได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาหน้าที่พนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินนกแอร์
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินนกแอร์
3. เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม และ ความเป็นไปได้ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินนกแอร์

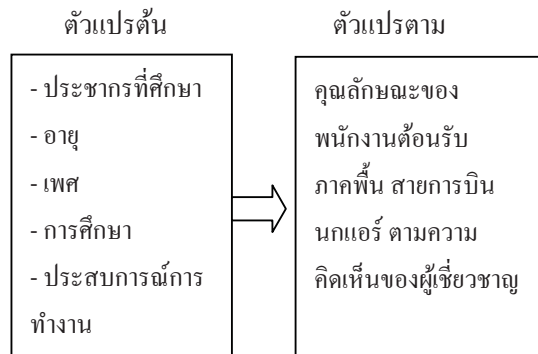
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ประมวล ปัทมพลังกูร (2556) ได้กำหนด คุณสมบัติของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กร สมัยใหม่ไว้ 5 ประการซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่องค์กร ต้องการ มีดังนี้ (1) มีความรับผิดชอบสูง พนักงาน พยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อให้งานสำเร็จได้ตาม เป้าหมายที่กำหนด คุณลักษณะนี้จึงเรียกว่า “ความ รับผิดชอบสูง” (2) ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี องค์กรต้องการพนักงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถ ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี (3) มี ความคิดสร้างสรรค์ซึ่งความได้เปรียบในธุรกิจ (4) สื่อ ความได้ดีการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้นั้น

จะต้องสื่อสารกับคนอื่นรู้เรื่อง มีมนุษยสัมพันธ์กับคนรอบข้าง (5) มีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ

แนวคิด 8 ทักษะที่พนักงานควรมี (Incquity, 2558) สมัยก่อนการจะรับผู้สมัครงานเข้ามาเป็นพนักงานในบริษัทมักจะมุ่งเน้นตรวจสอบและให้น้ำหนักกับความรู้เป็นสำคัญ แต่ในปัจจุบันการมีความรู้แต่เพียงอย่างเดียวมันไม่เพียงพอที่จะทำให้การทำงานร่วมกันภายในองค์กรประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากการทำงานภายในบริษัทจะต้องใช้อะไรที่มากกว่าความรู้ ซึ่งส่วนสำคัญพิจารณาคัดเลือกพนักงานก็คือเรื่องของ “ทักษะ” อันประกอบไปด้วย (1) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ (2) ทักษะการฟังและพูด (3) การเขียน (4) การแก้ปัญหา (5) การบริหารเวลา (6) มนุษยสัมพันธ์เป็นเลิศ (7) อดทน (8) ภาษาต่างประเทศ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

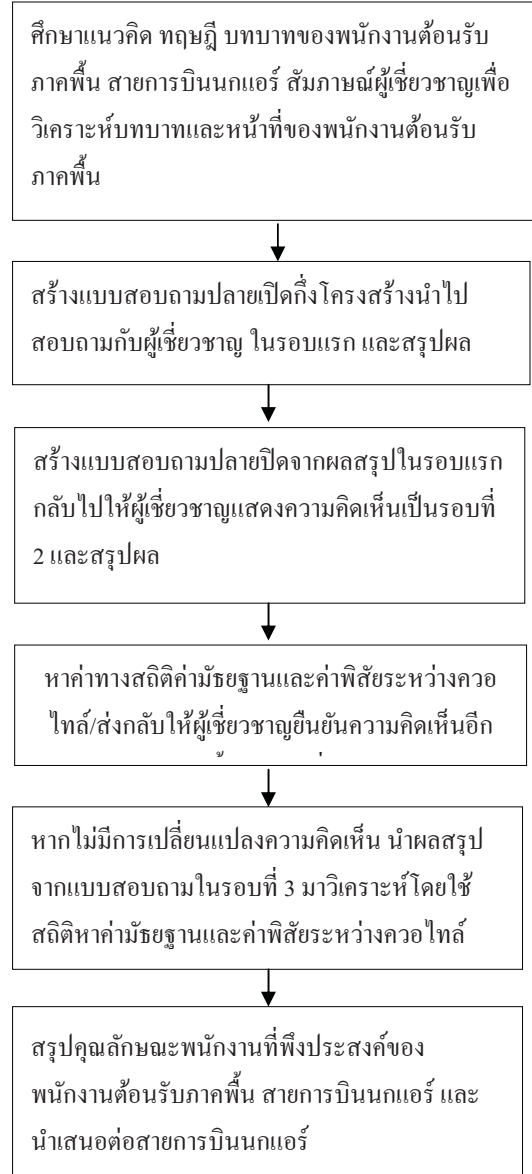
วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบริการภาคพื้น จำนวน 9 คนและหัวหน้าพนักงานแผนกบริการภาคพื้น จำนวน 11 คน ของสายการบินนกแอร์สนามบินดอนเมือง รวม

ทั้งสิ้น 20 คน เป็นตัวแทนประชากรทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยเรียกว่า ผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย



ภาพ 2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามชนิดปลายเปิด และแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 (แบบสอบถามปลายเปิด)
แบบสอบถามผู้จัดการแผนกบริการภาคพื้นและหัวหน้า
พนักงานแผนกบริการภาคพื้น (รอบที่ 1)

คำถามข้อที่ 1 หน้าที่ของพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นสายการบินนกแอร์ มีอะไรบ้าง

คำถามข้อที่ 2 ความรู้ของพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นสายการบินนกแอร์ ต้องมีอะไรบ้าง

คำถามข้อที่ 3 ทักษะของพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นสายการบินนกแอร์ มีอะไรบ้าง

คำถามข้อที่ 4 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
พนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์ มีอะไรบ้าง

ข้อที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆที่พนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นสายการบินนกแอร์จะต้องมี เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และ
เป้าหมายขององค์กร

แบบสอบถามชุดที่ 2 (แบบสอบถามปลายเปิด)
แบบสอบถามผู้จัดการแผนกบริการภาคพื้น และหัวหน้า
พนักงานแผนกบริการภาคพื้น (รอบที่ 2) และ (รอบที่ 3)

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check List)
ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์
ทำงานจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านความรู้ ทักษะ
และคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
ลักษณะของคำถามเป็นแบบประมาณค่า (rating scale)
เป็น 5 ระดับสร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale)
จำนวน 15 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยอีส
เทิร์นเอเชีย เพื่อดำเนินการขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจาก
ผู้จัดการแผนกต้อนรับภาคพื้นและหัวหน้าแผนกบริการ
ต้อนรับภาคพื้น สายการบินนกแอร์ (สถานีดอนเมือง)

2. ผู้วิจัยติดต่อและนัดหมายกับผู้จัดการแผนก
บริการต้อนรับภาคพื้นและหัวหน้าแผนกต้อนรับภาคพื้น
สายการบินนกแอร์ สถานีดอนเมือง อย่างเป็นทางการ
เพื่อทำการเก็บข้อมูลและแจกแบบสอบถามด้วยตนเองที่
สายการบินนกแอร์ สถานีดอนเมือง และนำข้อมูลที่ได้นำ
วิเคราะห์ผลทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ทำการวิเคราะห์
ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์วิเคราะห์
หาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์
(Interquartile Range)

1. มัธยฐาน (Median) เป็นค่าของข้อมูลที่อยู่
ตรงกลางพอดีภายหลังจากที่มีการเรียงข้อมูลจากน้อยไป
มาแล้ว คำนวณจากสูตร (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553)

$$Mdn = L_0 + i \left(\frac{\frac{N}{2} - cf}{f} \right)$$

Mdn คือ ค่ามัธยฐาน

L_0 คือ ขอบเขตล่างของชั้นที่มีมัธยฐานอยู่

i คือ อันตรภาคชั้น (ช่วงห่างของข้อมูลแต่ละชั้น)

N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

cf คือ ความถี่สะสมที่อยู่ก่อนถึงชั้นที่มีตำแหน่ง
มัธยฐาน

f คือ ความถี่ของคะแนนในชั้นที่มีมัธยฐาน

แปลความหมาย ดังนี้ (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2534 อ้างใน
ลัดดาวัลย์ สุขะวัลลิ, 2541)

- ค่ามัธยฐานต่ำกว่า 1.50 แสดงว่าข้อความนั้นสอดคล้อง
กันน้อยที่สุด

- ค่ามัธยฐานระหว่าง 1.50–2.49 แสดงว่าข้อความ
สอดคล้องกันน้อย

- ค่ามัธยฐานระหว่าง 2.50–3.49 แสดงว่าข้อความ
สอดคล้องกันปานกลาง

- ค่ามัธยฐานระหว่าง 3.50–4.49 แสดงว่าข้อความนั้น
สอดคล้องกันมาก

- ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อความนั้น
สอดคล้องกันมากที่สุด

2. ค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ (Interquartile
Range--IR) คำนวณจากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2532)

$$IR = Q_3 - Q_1$$

เมื่อ IR = ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

Q_3 = ตำแหน่งควอไทล์ที่ 3

Q_1 = ตำแหน่งควอไทล์ที่ 1

โดยคำนวณหา Q_3 และ Q_1 จากสูตร (อรนุช ศรีสะอาด, 2541,
หน้า 70-74)

$$Q_3 = L + i \frac{\left(\frac{3N}{4} - F\right)}{f}$$

$$Q_1 = L + i \frac{\left(\frac{N}{4} - F\right)}{f}$$

เมื่อ Q_3 = ตำแหน่งควอไทล์ที่ 3

Q_1 = ตำแหน่งควอไทล์ที่ 1

L = ขอบเขตล่างของชั้นที่ควอไทล์ตก
อยู่

i = อันตรภาคชั้น

N = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

F = ความถี่สะสมก่อนถึงชั้นที่ควอไทล์
ตกอยู่

f = ความถี่ของชั้นที่ควอไทล์ตกอยู่

การแปลความหมายของค่าพิสัยระหว่าง
ควอไทล์เป็นการคำนวณหาค่าความแตกต่างระหว่างควอ
ไทล์ที่ 3 และควอไทล์ที่ 1 โดยค่าพิสัยระหว่างควอไทล์
ของข้อคำถามที่มีค่าไม่มากกว่า 1.50 แสดงว่าความ
คิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อข้อคำถามนั้นสอดคล้องกันและ
ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของข้อคำถามที่มีค่ามากกว่า
1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อข้อคำถาม
นั้นไม่สอดคล้องกัน (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2534 อ้างใน
ลัดดาวัลย์ สุขะวัลลิ, 2541) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการวิจัย

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	9	45
	หญิง	11	55
รวม		20	100
อายุ	25-30 ปี	9	45
	31-35 ปี	8	40
	36 ปีขึ้นไป	3	15
รวม		20	100
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	19	95
ปริญญาโท 15			
รวม		20	100
ประสบการณ์ ทำงาน	1-5 ปี	7	35
	6-10 ปี	9	45
	11 ปีขึ้นไป	4	20
รวม		20	100

ผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 20 คน เป็นเพศชาย
จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 เป็นเพศหญิง จำนวน 11
คน คิดเป็นร้อยละ 55 เมื่อพิจารณาตามอายุ ปรากฏว่า
อายุ 25- 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 อายุ 31- 35
ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 อายุ 31 ปีขึ้นไป
จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 พิจารณาตามระดับ
การศึกษา ปรากฏว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน
19 คน คิดเป็นร้อยละ 95 และระดับปริญญาโท จำนวน 1
คน คิดเป็นร้อยละ 5 และเมื่อพิจารณาตามประสบการณ์
ทำงาน ปรากฏว่า ประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี จำนวน 7
คน คิดเป็นร้อยละ 35 ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี
จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ประสบการณ์ทำงาน 11
ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20

คุณลักษณะด้าน ความรู้	พื้นฐาน	พิสัย	ความ
		ระหว่าง ควอ ไทล์	สอดคล้อง ของความ คิดเห็น
1. ความรู้ด้านการบิน	5	0.5	สอดคล้อง กันสูงมาก
2. ความรู้ด้านการ บริการ	5	0.5	สอดคล้อง กันสูงมาก
3. ความรู้ด้านความ ปลอดภัยในการ ทำงาน	5	0.5	สอดคล้อง กันสูงมาก
4. ความรู้ด้าน กฎหมายการบิน	5	0.375	สอดคล้อง กันสูงมาก
5. ความรู้ด้านงาน บริการผู้โดยสาร	5	0.5	สอดคล้อง กันสูงมาก

ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นสายการบินนกแอร์ด้านความรู้ (Knowledge)
พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด
ในทุกประเด็น มีค่าพื้นฐานเท่ากับ 5.00 สำหรับ
คุณลักษณะทางด้านความรู้ มีค่าพิสัยควอไทล์เท่ากับ
0.50 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ด้านการบิน ความรู้ด้านการ
บริการ ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และ
ความรู้ด้านการทำงานบริการผู้โดยสาร สำหรับความรู้
ด้านกฎหมายการบินมีค่าพิสัยควอไทล์เท่ากับ 0.375

คุณลักษณะด้าน ทักษะ	พื้นฐาน	พิสัย	ความ
		ระหว่าง ควอ ไทล์	สอดคล้อง ของความ คิดเห็น
1. ทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษ	5	0.5	สอดคล้อง กันสูงมาก
2. ทักษะด้านการใช้ คอมพิวเตอร์	5	0.375	สอดคล้อง กันสูงมาก
3. ทักษะการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ	5	0.5	สอดคล้อง กันสูงมาก
4. การติดต่อ ประสานงาน	5	0.5	สอดคล้อง กันสูงมาก
5. ความเชี่ยวชาญใน งาน	5	0.5	สอดคล้อง กันสูงมาก

ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นสายการบินนกแอร์ ด้านทักษะ (skill) พบว่า
ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่สุดในทุก
ประเด็น มีค่าพื้นฐานเท่ากับ 5.00 มีค่าพิสัยควอไทล์
เท่ากับ 0.50 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
ทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การติดต่อ
ประสานงาน และ ความเชี่ยวชาญในงาน สำหรับทักษะ
ด้านการใช้คอมพิวเตอร์มีค่าพิสัยควอไทล์เท่ากับ 0.375

ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นสายการบินนกแอร์ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล
(attribute) พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน
มากที่สุดในทุกประเด็น ค่าพื้นฐานเท่ากับ 5.00 โดยมีค่า
พิสัยควอไทล์เท่ากับ 0.50 4 คุณลักษณะ ได้แก่
คุณลักษณะความรับผิดชอบในงานการทำงานเป็นทีม
การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพและความมั่นใจใน
ตนเอง สำหรับคุณลักษณะด้านจิตสำนึกด้านการบริการมี
ค่าพิสัยควอไทล์เท่ากับ 0.375

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอธิบายผลเกี่ยวกับคุณลักษณะพนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินนกแอร์ จะเห็นว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นในที่นี้หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ดูแลและให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น ที่สนามบินดอนเมืองของสายการบินนกแอร์ มีหน้าที่ ดังนี้ ให้การต้อนรับ ตอบข้อซักถาม ด้านข้อมูลการเดินทาง จองการ เดินทาง นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ตรวจเอกสารของผู้โดยสารเพื่อออกบัตรโดยสารให้ผู้โดยสาร และรับฝากสัมภาระลงทะเบียนตามเที่ยวบินของผู้โดยสาร รวมถึงการบริการติดตามสัมภาระลงทะเบียน กรณีผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกต่าง ๆ โดยพนักงานต้อนรับภาคพื้น ต้องมีคุณลักษณะ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ (knowledge) สอดคล้องกับงานวิจัยของณพร เจริญโสมิต (2557) การรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าสายการบินประเภทต้นทุนต่ำในประเทศไทย การรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าโดยลูกค้าสายการบินให้ความสำคัญกับการพัฒนาทางด้านมาตรฐานความปลอดภัย ด้านระบบเทคโนโลยีในการให้บริการ และด้านการฝึกอบรมพนักงานตามลำดับส่วนผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าโดยลูกค้าสายการบินให้ความสำคัญด้านการตรวจสอบและควบคุมบริการเป็นอันดับแรก

2. ด้านทักษะ (skills) สอดคล้องกับงานเขียนของอาภรณ์ ภูวพิชญ์ (2547) ได้กำหนดความสามารถออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ KSA ซึ่งมีความหมายที่แตกต่างกันไป ดังนี้

- 1) ความรู้ (knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกส่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความ

คิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและสายวิชาชีพ

- 2) ทักษะ (skills) หมายถึง สิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น โดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกฝนปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทั้งนี้ทักษะจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ (2.1) ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน (management skills) (2.2) ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (technical skills)

- 3) คุณลักษณะส่วนบุคคล (attributes) พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาที่เปลี่ยนไป

3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (attributes) สอดคล้องกับงานเขียนของอาภรณ์ ภูวพิชญ์ (2547) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทักษะคิด แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาที่เปลี่ยนไปในการทำงานตามสายงาน หรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องคุณลักษณะของพนักงานภาคพื้นในสายการบินนกแอร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะด้านทักษะภาษาอังกฤษ จะเห็นได้ว่าพนักงานบริการภาคพื้นของสายการบินนกแอร์ เป็นกลไกหลักสำคัญของสายการบินในการให้บริการและดูแลผู้โดยสารให้ได้รับความสะดวก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

2. คุณลักษณะพนักงานต้อนรับภาคพื้น ตามที่ผู้วิจัยได้ศึกษามานั้น เพื่อเป็นแนวทางนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการสรรหา การคัดเลือก พนักงานของสายการบิน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้งานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะพนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินบินนอร์ เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าของผู้บริหาร นักวิชาการ ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยคุณลักษณะพนักงานในแผนกงานอื่นๆ ของสายการบินนอร์

เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานในแผนกอื่น ๆ

2. ควรศึกษาวิจัยคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินนอร์ ด้วยรูปแบบการวิจัยที่แตกต่างจากครั้งนี้ รวมถึงจำนวนประชากรที่ศึกษาจำนวนมากขึ้น เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเปรียบเทียบต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ณพร เลียมโสมิต. (2557). อิทธิพลของความมุ่งมั่นของผู้บริหารและผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าสายการบินประเภทต้นทุนต่ำในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. กรุงเทพฯ: วิ.อินเตอร์ พรินท์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เจริญผลการพิมพ์.
- ประคัลภ์ ปัญญาพลังกูร. (2556). คุณลักษณะของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่. ค้นจาก <https://prakal.wordpress.com>.
- ลัดดาวัลย์ สุชะวลี. (2541). แนวโน้มการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างปี พ.ศ.2541-2546. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธุ์. (2547). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: บั๊กเบงค์.
- อรนุช ศรีสะอาด. (2541). สถิติการศึกษา 1. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Incquity. (2558). 8 ทักษะสำคัญที่พนักงานควรมี. ค้นจาก <http://incquity.com/articles/startup/8-personalities-important-company>