

คุณลักษณะของพนักงานด้านรับภารกิจพื้นที่การบินนกแอร์

Characteristics of Ground Service Personnel of the Nok Airlines

พิสูจน์ กลั่นสุวรรณ และเอกสารศุภชิสก์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (R&D) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาหน้าที่พนักงานด้านรับภารกิจพื้นที่การบินนกแอร์ (2) คุณลักษณะพนักงานด้านรับภารกิจพื้นที่การบินนกแอร์ และ (3) ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม และความเป็นไปได้ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานด้านรับภารกิจพื้นที่การบินนกแอร์ จากการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยใช้เทคนิคเดลไฟล์สก็อตที่ใช้คือ ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างค่าเฉลี่ยที่ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานด้านรับภารกิจพื้นที่การบินนกแอร์ มีหน้าที่ด้านรับและอำนวยความสะดวกผู้โดยสารให้ข้อมูลและการเดินทางบัตรที่นั่ง เชิญผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน ด้านรับผู้โดยสารฯ เข้าคูเต้าด้านติดตามสัมภาระ (2) คุณลักษณะพนักงานด้านรับภารกิจพื้นที่การบินนกแอร์ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน 3 ด้าน คือ (1) ด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ด้านการบินความรู้ด้านการบริการความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานความรู้ด้านกฎหมายการบินความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสาร (2) ด้านทักษะประกอบด้วยทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจการติดต่อประสานงาน ความเชี่ยวชาญในงาน (3) ด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคลประกอบด้วยความรับผิดชอบในงานการทำงานเป็นทีมการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ จิตสำนึกด้านการบริการ ความมั่นใจในตนเอง ผลการตรวจสอบคุณลักษณะพนักงานด้านรับภารกิจพื้นที่การบินนกแอร์ทั้ง 3 ด้านนี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันอยู่ในระดับสูงมาก และสามารถนำไปใช้ได้ในทุกประเด็น

คำสำคัญ: คุณลักษณะ, พนักงานด้านรับภารกิจพื้นที่, 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 rage. 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 เพื่อเตรียมรับการเข้าสู่การ เป็นประชาคมอาเซียน การที่ประเทศไทยจะเป็น ศูนย์กลางอุตสาหกรรมการบินของภูมิภาค ได้นั้น ทุก องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบินจะต้องมีความ เข้มแข็งด้วยเช่นกัน ซึ่งการแข่งขันของธุรกิจสายการบิน ต้นทุนต่ำในไทยค่อนข้างสูงและมีอุปสรรคทางด้าน ต่างๆ ออกมานะเพื่อให้ได้เปรียบสายการบินคู่แข่ง ทั้งด้าน การขาย การตลาด ด้านการประชาสัมพันธ์ หรือด้านการ กิจกรรมนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ผู้โดยสาร ลิ่งเหล่านี้ทุกสายการบิน ได้มีการพัฒนา มา อย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้มีการเสียเปรียบหรือด้อยกว่า กว่า คู่แข่ง สิ่งหนึ่งที่สำคัญ สายการบินควรให้ความสำคัญ และคำนึงถึง คือการให้บริการที่ดีอย่างมีอาชีพจาก พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ที่ส่งผลทำให้ผู้โดยสารเกิด ความประทับใจ มีความรู้สึกที่ดี อย่างกับบ้านมาใช้บริการ ซึ่ง หรือนึกถึงสายการบินทันทีเมื่อต้องการเดินทาง โดยเครื่องบิน จึงจำเป็นที่สายการบินต้องมีการคัด คุณลักษณะของพนักงานที่จะรับเข้ามาทำหน้าที่เป็น พนักงานต้อนรับภาคพื้น อย่างไรก็ตามสายการบินมี ความต้องการพนักงานที่มีคุณภาพและความรู้ ความสามารถตรงกับสายงาน เนื่องจากทรัพยากรด้าน บุคคลนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสนับสนุน และเป็นปัจจัย หลักที่ช่วยให้กิจการของสายการบินแข็งแกร่ง ก้าวหน้า และสามารถแข่งขันอยู่ในตลาดสายการบิน ได้ ดังนั้น

หากสายการบินได้มีพนักงานที่มีคุณลักษณะตรงกับ ความต้องการ แนวการบริหารงานของสายการบินก็จะ เป็นสิ่งที่ได้เปรียบในเบื้องต้น เพื่อการวางแผนในการ ปรับปรุงธุรกิจของสายการบินได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

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

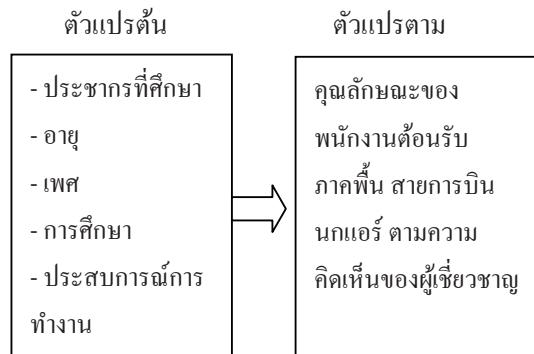
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ประคัลก์ ปัมพลังกร (2556) ได้กำหนด คุณลักษณะของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กร สมัยใหม่ไว้ 5 ประการซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่องค์กร ต้องการ มีดังนี้ (1) มีความรับผิดชอบสูง พนักงาน พยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อให้งานสำเร็จได้ตาม เป้าหมายที่กำหนด คุณลักษณะนี้จึงเรียกว่า “ความ รับผิดชอบสูง” (2) ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี องค์กรต้องการพนักงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถ ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (3) มี ความคิดสร้างสรรค์ซึ่งความໄດ่เปรียบในธุรกิจ (4) สื่อ ความໄได้ดีการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ได้นั้น

จะต้องสื่อความกับคนอื่นรู้เรื่อง มีมนุษย์สัมพันธ์กับคนรอบข้าง (5) มีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ

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

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบริการภาคพื้น จำนวน 9 คนและหัวหน้าพนักงานแผนกบริการภาคพื้น จำนวน 11 คน ของสายการบินกัมแอร์ สนามบินดอนเมือง รวม

ทั้งสิ้น 20 คน เป็นตัวแทนประชากรทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยเรียกว่า ผู้เชี่ยวชาญ ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี บทบาทของพนักงานด้านรับ ภาคพื้น สายการบินกัมแอร์ สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อ วิเคราะห์บทบาทและหน้าที่ของพนักงานด้านรับ ภาคพื้น

สร้างแบบสอบถามปลายเปิดที่โครงสร้างนำไป สอบถามกับผู้เชี่ยวชาญ ในรอบแรก และสรุปผล

สร้างแบบสอบถามปลายเปิดจากผลสรุปในรอบแรก กลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นเป็นรอบที่ 2 และสรุปผล

หาค่าทางสถิติค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างค่า ใกล้/ส่างกลับให้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันความคิดเห็นอีก

หากไม่มีการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น นำผลสรุป จากแบบสอบถามในรอบที่ 3 มาวิเคราะห์โดยใช้ สถิติหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างค่า ใกล้

สรุปคุณลักษณะพนักงานที่พึงประสงค์ของ พนักงานด้านรับภาคพื้น สายการบินกัมแอร์ และ นำเสนอต่อสายการบินกัมแอร์

ภาพ 2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ชนิดปลายเปิด และแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 (แบบสอบถามปลายปีด)
แบบสอบถามผู้จัดการแผนกบริการภาคพื้นและหัวหน้า
พนักงานแผนกบริการภาคพื้น (รอบที่ 1)

คำถามข้อที่ 1 หน้าที่ของพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นสายการบินนกแวร์ มีอะไรบ้าง

คำถามข้อที่ 2 ความรู้ของพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นสายการบินนกแวร์ ต้องมีอะไรบ้าง

คำถามข้อที่ 3 ทักษะของพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นสายการบินนกแวร์ มีอะไรบ้าง

คำถามข้อที่ 4 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ
พนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแวร์ มีอะไรบ้าง

ข้อที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่พนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นสายการบินนกแวร์ จะต้องมี เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และ
เป้าหมายขององค์กร

แบบสอบถามชุดที่ 2 (แบบสอบถามปลายปีด)
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 ระดับสร้างตามมาตราวัดของลิกิร์ท (Likert Scale)
จำนวน 15 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้จัดติดต่อขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยอีส
เทรีนเอเชีย เพื่อดำเนินการขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจาก
ผู้จัดการแผนกต้อนรับภาคพื้นและหัวหน้าแผนกบริการ
ต้อนรับภาคพื้น สายการบินนกแวร์ (สถานีดอนเมือง)

2. ผู้จัดติดต่อและนัดหมายกับผู้จัดการแผนก
บริการต้อนรับภาคพื้นและหัวหน้าแผนกต้อนรับภาคพื้น
สายการบินนกแวร์ สถานีดอนเมือง อย่างเป็นทางการ
เพื่อทำการเก็บข้อมูลและแจกแบบสอบถามด้วยตนเองที่
สายการบินนกแวร์ สถานีดอนเมือง และนำข้อมูลที่ได้มา
วิเคราะห์ผลทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ทำการวิเคราะห์
ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์วิเคราะห์
หาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์
(Interquartile Range)

1. มัธยฐาน (Median) เป็นค่าของข้อมูลที่อยู่
ตรงกลางพอดีภายหลังจากที่มีการเรียงข้อมูลจากน้อยไป
มากแล้ว คำนวณจากสูตร (ฐานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553)

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

Mdn คือ ค่ามัธยฐาน

L_0 คือ ขอบเขตล่างของชั้นที่มีมัธยฐานอยู่

i คือ อัตราภาคชั้น (ช่วงห่างของข้อมูลแต่ละชั้น)

N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

cf คือความถี่สะสมที่อยู่ก่อนถึงชั้นที่มีตำแหน่ง
มัธยฐาน

f คือ ความถี่ของคะแนนในชั้นที่มีมัธยฐาน
แปลความหมาย ดังนี้ (ไชยศร เรืองสุวรรณ, 2534 อ้างใน
ลัดดาวัลย์ สุขวัลลิ, 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. ค่าพิสัยระหว่างควอตไทล์ (Interquartile Range--IR) คำนวณจากสูตร (บัญชี ศรีสะอาด, 2532)

$$IR = Q_3 - Q_1$$

เมื่อ IR = ค่าพิสัยระหว่างควอตไทล์

Q_3 = ตำแหน่งควอตไทล์ที่ 3

Q_1 = ตำแหน่งควอตไทล์ที่ 1

โดยคำนวณหา Q_3 และ Q_1 จากสูตร (อรุณ 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 = ตำแหน่งควอตไทล์ที่ 3

Q_1 = ตำแหน่งควอตไทล์ที่ 1

L = ขอบเขตต่างของชั้นที่ควอตไทล์ตกอยู่

i = อันตรภาคชั้น

N = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

F = ความถี่สะสมก่อนถึงชั้นที่ควอตไทล์ตกอยู่

f = ความถี่ของชั้นที่ควอตไทล์ตกอยู่

การแปลความหมายของค่าพิสัยระหว่างควอตไทล์เป็นการคำนวณหาค่าความแตกต่างระหว่างควอตไทล์ที่ 3 และควอตไทล์ที่ 1 โดยค่าพิสัยระหว่างควอตไทล์ของข้อคำถามที่มีค่าไม่มากกว่า 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อข้อคำถามนั้นสอดคล้องกันและถ้าค่าพิสัยระหว่างควอตไทล์ของข้อคำถามที่มีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกัน (ไชยศรี เรืองสุวรรณ, 2534 อ้างในลักษณะ, 84)

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

คุณลักษณะด้านความรู้	มัชยฐาน	พิสัย	ความ	คุณลักษณะด้านทักษะ	มัชยฐาน	พิสัย	ความ
		ระหว่าง ควร ไทย	สอดคล้อง ของความ คิดเห็น			ระหว่าง ควร ไทย	สอดคล้อง ของความ คิดเห็น
1. ความรู้ด้านการบิน	5	0.5	สอดคล้อง กันสูงมาก	1. ทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษ	5	0.5	สอดคล้อง กันสูงมาก
2. ความรู้ด้านการ บริการ	5	0.5	สอดคล้อง กันสูงมาก	2. ทักษะด้านการใช้ คอมพิวเตอร์	5	0.375	สอดคล้อง กันสูงมาก
3. ความรู้ด้านความ ปลอดภัยในการ ทำงาน	5	0.5	สอดคล้อง กันสูงมาก	3. ทักษะการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ	5	0.5	สอดคล้อง กันสูงมาก
4. ความรู้ด้าน กฎหมายการบิน	5	0.375	สอดคล้อง กันสูงมาก	4. การติดต่อ ประสานงาน	5	0.5	สอดคล้อง กันสูงมาก
5. ความรู้ด้านงาน บริการผู้โดยสาร	5	0.5	สอดคล้อง กันสูงมาก	5. ความเชี่ยวชาญใน งาน	5	0.5	กันสูงมาก

ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่น้ำที่มีความรู้ด้านความรู้ (Knowledge) พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่สุดในทุกประเด็น มีค่ามัชยฐานเท่ากับ 5.00 สำหรับคุณลักษณะทางด้านความรู้ มีค่าพิสัยค่าอยู่ที่ 0.50 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ด้านการบินความรู้ด้านการบริการความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และความรู้ด้านการทำงานบริการผู้โดยสาร สำหรับความรู้ด้านกฎหมายการบินมีค่าพิสัยค่าอยู่ที่ 0.375

ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่น้ำที่มีความรู้ด้านทักษะ (skill) พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่สุดในทุกประเด็น มีค่ามัชยฐานเท่ากับ 5.00 มีค่าพิสัยค่าอยู่ที่ 0.50 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การติดต่อประสานงาน และความเชี่ยวชาญในงาน สำหรับทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์มีค่าพิสัยค่าอยู่ที่ 0.375 ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่น้ำที่มีความรู้ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (attribute) พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่สุดในทุกประเด็น ค่ามัชยฐานเท่ากับ 5.00 โดยมีค่าพิสัยค่าอยู่ที่ 0.50 4 คุณลักษณะ ได้แก่ คุณลักษณะความรับผิดชอบในงานการทำงานเป็นทีม การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพและความมั่นใจในตนเอง สำหรับคุณลักษณะด้านจิตสำนึกด้านการบริการมีค่าพิสัยค่าอยู่ที่ 0.375

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้พิจารณา ประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอธิบายผลเกี่ยวกับคุณลักษณะ พนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินนกแอร์ จะเห็นได้ว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นในที่นี้หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ดูแลและให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น ที่สนามบิน ตอนเมืองของสายการบินนกแอร์ มีหน้าที่ ดังนี้ ให้การต้อนรับ ตอบข้อซักถาม ด้านข้อมูลการเดินทาง ของการเดินทาง นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ตรวจสอบเอกสารของผู้โดยสาร เพื่อออกบัตรโดยสาร ให้ผู้โดยสาร และรับฝากสัมภาระ ลงทะเบียนตามที่ยวบินของผู้โดยสาร รวมถึงการบริการติดตามสัมภาระลงทะเบียน กรณีผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกต่างๆ โดยพนักงานต้อนรับภาคพื้น ต้องมีคุณลักษณะ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ (knowledge) สอดคล้องกับงานวิจัยของนพพร เจียมโภสิต (2557) การรับรู้คุณภาพ การให้บริการของลูกค้าสายการบินประเภทต้นทุนต่ำในประเทศไทย การรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าโดยลูกค้าสายการบิน ให้ความสำคัญกับการพัฒนา ทางด้านมาตรฐานความปลอดภัย ด้านระบบเทคโนโลยี ในการให้บริการ และด้านการฝึกอบรมพนักงาน ตามลำดับ ส่วนผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการ มีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าโดยลูกค้าสายการบิน ให้ความสำคัญด้านการตรวจสอบและความคุ้มบริการเป็นอันดับแรก

2. ด้านทักษะ (skills) สอดคล้องกับงานวิจัยของอาจารย์ ภูวิทยพันธุ์ (2547) ได้กำหนดความสามารถออกเป็น 3 มุ่งมอง ได้แก่ KSA ซึ่งมีความหมายที่แตกต่างกันไป ดังนี้

1) ความรู้ (knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ลูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนารแลกเปลี่ยนความ

คิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสาขาวิชาชีพเดียวกัน และสาขาวิชาชีพ

2) ทักษะ (skills) หมายถึง สิ่งที่จะต้องพัฒนา และฝึกฝนให้เกิดขึ้น โดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกฝน ปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทั้งนี้ทักษะจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ (2.1) ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน (management skills) (2.2) ทักษะด้านเทคนิค เทพะงาน (technical skills)

3) คุณลักษณะส่วนบุคคล (attributes) พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาที่เปลี่ยนไป

3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (attributes) สอดคล้องกับงานวิจัยของอาจารย์ ภูวิทยพันธุ์ (2547) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทัศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล นั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาที่เปลี่ยนไปในการทำงานสายงาน หรือกิจกรรมที่แตกต่างกันไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องคุณลักษณะของพนักงานภาคพื้นในสายการบินนกแอร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะด้านทักษะภาษาอังกฤษ จะเห็นได้ว่า พนักงานบริการภาคพื้นของสายการบินนกแอร์ เป็นกลุ่มที่หลักสำคัญของสายการบินในการให้บริการและดูแลผู้โดยสาร ให้ได้รับความสะดวก จึงจำเป็นจะต้องปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

2. คุณลักษณะพนักงานต้อนรับภาคพื้น ตามที่ผู้วิจัยได้ศึกษามานั้น เพื่อเป็นแนวทางนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการสรรหา การคัดเลือก พนักงานของสายการบิน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้งานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะพนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินนกแอร์ เป็นประโยชน์ใน การศึกษาค้นคว้าของผู้บริหาร นักวิชาการ ตลอดจน ผู้สนใจทั่วไป ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยคุณลักษณะ พนักงานในแผนกงานอื่นๆ ของสายการบินนกแอร์

เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานใน แผนกอื่น ๆ

2. การศึกษาวิจัยคุณลักษณะของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้น สายการบินนกแอร์ ด้วย รูปแบบการวิจัยที่แตกต่างจากครั้งนี้ รวมถึงจำนวน ประชากรที่ศึกษาจำนวนมากขึ้น เพื่อนำผลที่ได้จาก การศึกษามาเปรียบเทียบต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ณพร. เจียม โภสิต. (2557). อิทธิพลของความมุ่งมั่นของผู้บริหารและผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการต่อการ รับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าสายการบินประเภทต้นทุนต่ำในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ ศุภณีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ฐานนิทรรศก ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์ พรีนท์.
- บุญชน ศรีสะอาด. (2532). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เจริญผลการพิมพ์.
- ประคัลก์ ปัญพลังกูร. (2556). คุณลักษณะของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่.
- ค้นจาก <https://prakal.wordpress.com>.
- ลัคดาวัลย์ สุขสวัสดิ์. (2541). แนวโน้มการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาใน เขตกรุงเทพมหานคร ในระหว่างปี พ.ศ.2541-2546. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อาจารณ์ ภูวิทยาพันธุ์. (2547). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: บู๊กແບงค์.
- อรอนุช ศรีสะอาด. (2541). สถิติการศึกษา I. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Incquity. (2558). 8 ทักษะสำคัญที่พนักงานควรมี. ค้นจาก <http://incquity.com/articles/startup/8-personalities-important-company>