



มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่และสภาคณะผู้บริหารบัณฑิตศึกษาแห่งประเทศไทย
ขอมอบเกียรติบัตรฉบับนี้ไว้เพื่อแสดงว่า

นายพัฒนะ รัตนฤตพัฒน์เมธ

ได้นำเสนอบทความแบบบรรยาย (Oral) ในหัวข้อเรื่อง

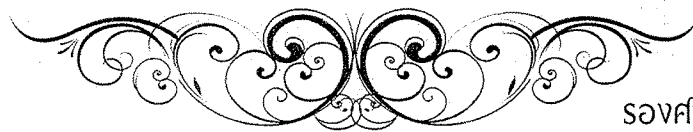
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร
ตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 37

วันที่ 17 - 18 ธันวาคม 2558

ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กศพล อารินิจ
อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



รองศาสตราจารย์ ดร.เอกชัย แสงอินทร์
ประธานสภาคณะผู้บริหารบัณฑิตศึกษาแห่งประเทศไทย

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร
ตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
The Desirable Characteristics of Ground Service at Check-in Counter Area by
Passenger's Requirement at Suvarnabhumi Airport

นายพัฒน ะ ธนภตพุดิเมธ

สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ตำบลบางพระอำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นชาวไทยและชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ จำนวน 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตาและแบบบังเอิญ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยสถิติทดสอบ t-test และ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยเทคนิคของ Scheffe'

ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการที่สนามบินสุวรรณภูมิมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวที่ผ่านมาใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมากกว่า 3 ครั้ง ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน 1-3 ครั้งต่อปีและเลือกตัวโดยสารแบบชั้นประหยัด ผลการศึกษาระดับความต้องการเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารพบว่า ด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความต้องการโดยรวมสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในอารมณ์และด้านบุคลิกภาพ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่มี เพศวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน ประสบการณ์ในการใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิและประเภทของตัวโดยสารที่นั่งต่างกันมีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารไม่แตกต่างกัน และพบว่าผู้โดยสารที่มีสัญชาติและอายุต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือก และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการกับชาวต่างชาติที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันตลอดจนเพิ่มการให้บริการเสริมกับผู้โดยสารที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

คำสำคัญ : คุณลักษณะ, พนักงานให้บริการภาคพื้น, ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

Abstract

This research has 2 objectives: 1) to study the desirable characteristics of ground service at check-in counter area by passenger's requirement at Suvarnabhumi Airport 2) to compare the desirable characteristics of ground service at check-in counter area by passenger's requirement at Suvarnabhumi Airport. Sample sizes were Thai and foreign passengers who received services and could speak English language. Four hundred passengers were selected by quota and accidental sampling. Data were collected from questionnaires and analytical statistics were used such as frequency, percentage, mean, standard deviation and hypothesis testing with t-test and F-test, one-way analysis of variance (One-way ANOVA) and dual comparison with Scheffe's technic.

The results revealed that the most traveling purposes of Thai and foreign passengers at Suvarnabhumi Airport were travel. Most of them used to visit Suvarnabhumi Airport more than 3 times, traveled by plane 1-3 times per year and chose an economy class ticket. The service were the most desirable characteristics of ground service at check-in counter area by passenger's requirement, which had the higher average scores than emotional stability and personality, respectively. Hypothesis testing showed that passengers who had different sex, traveling purpose, frequency of traveling by plane, number of service experience at Suvarnabhumi Airport and type of seat tickets required similar desirable characteristics of ground service at check-in counter area. However, passengers who had different nationality and age required significant different desirable characteristics of ground service at check-in counter area ($p < 0.01$). This results can be applied as selection guidelines, improving service plan for foreign passengers who have different culture and increasing service for passengers whose age more than 51 years old.

Keyword : Desirable, Ground Service, Suvarnabhumi Airport

บทนำ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยโดยกระทรวงคมนาคมมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบขนส่ง พ.ศ. 2554-2563 ให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาค (AviationHub) ใส่ใจสิ่งแวดล้อม พร้อมให้บริการทุกระดับที่ปลอดภัย โดยมี กลยุทธ์ที่ 1 เรื่องการปรับปรุงประสิทธิภาพท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อให้มีศักยภาพในการรองรับการเติบโตของผู้ใช้บริการ (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม, 2558) และบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีวิสัยทัศน์ ที่มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานให้ได้รับการจัดอันดับ 1 ใน 10 ท่าอากาศยานที่มีคุณภาพการบริการดีที่สุดในโลกและในช่วงไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ

2558 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีผู้โดยสารมาใช้บริการรวมทั้งสิ้น 12,902,628 คน แบ่งเป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศ 10,873,158 คน เป็นผู้โดยสารภายในประเทศ 2,029,470 คน โดยมีเที่ยวบินรวม 75,511 เที่ยวบินรองรับสายการบินทั้งในประเทศและระหว่างประเทศมากกว่า 500 สายการบิน (บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2558)

งานบริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นั้นถือเป็นงานบริการที่มีส่วนสำคัญยิ่งต่อ กระบวนการ ให้บริการและ การให้ ข้อมูลแก่ผู้โดยสารงาน ให้บริการส่วนใหญ่ ของพนักงานบริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารเช่น ออกตัวโดยสาร ตรวจสอบเอกสารการเดินทาง ให้ข้อมูลการเดินทาง จัดการสัมภาระ ของผู้โดยสาร เป็นต้น ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของ พนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารจึง เป็นส่วนสำคัญต่อกระบวนการให้บริการภาคพื้นของท่าอากาศยาน ปัจจุบันพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารปฏิบัติงานภายใต้ต้นสังกัดสายการบินพาณิชย์ และบริษัทตัวแทน ซึ่งคุณ ลักษณะ ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร ที่เหมาะสมถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเกิด ความพึงพอใจความเชื่อมั่นและศรัทธากับสายการบินที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีส่งผลให้ผู้ใช้บริการเลือกกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญ จึงได้ ทำการวิจัย เรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้ โดยสารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วยเหตุผลที่ว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารซึ่งส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ผู้ โดยสารรับรู้ได้ ผลที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกพนักงานให้บริการ ภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารที่เหมาะสมและ ยังเป็นแนวทางในการ พัฒนาคุณภาพ พนักงานให้บริการ ภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่มาใช้บริการอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประโยชน์ของการวิจัย

1. เป็นประโยชน์แก่ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อใช้เป็นแนวทางคัดเลือกพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารให้ถูกทิศทางและตอบสนองกับความต้องการของผู้โดยสาร
2. เป็นประโยชน์แก่ฝ่ายบริหารขององค์กรในการกำหนดทิศทางในการปรับปรุงพัฒนาบุคลากรในการให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร

สมมติฐานของการวิจัย

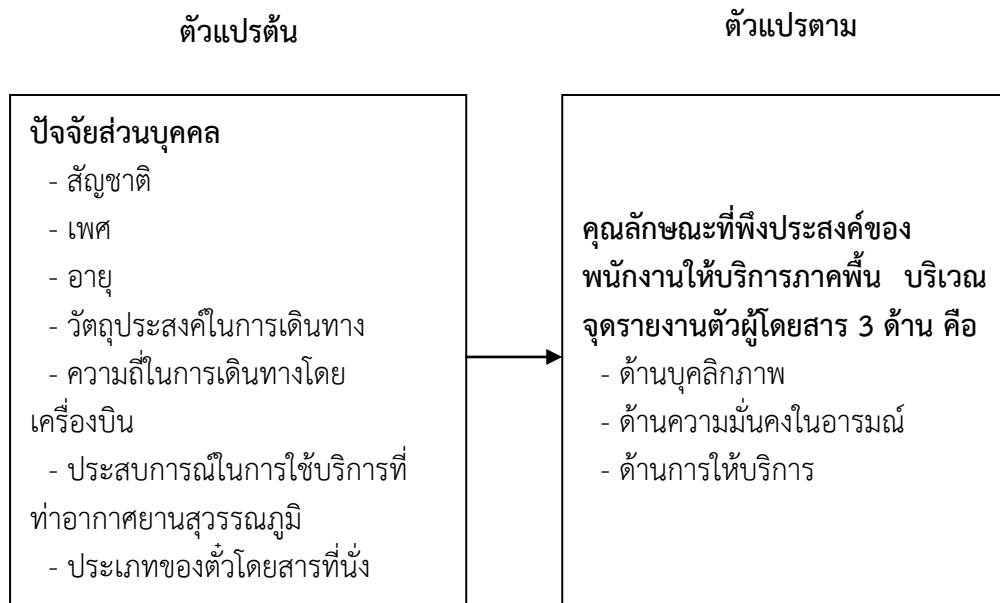
ผู้ใช้บริการที่มี ปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน ให้บริการภาคพื้นบริเวณจตุรายนงานตัวผู้โดยสารแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจตุรายนงานตัวผู้โดยสาร ตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะคุณลักษณะพนักงานให้ บริการภาคพื้นบริเวณจตุรายนงานตัวผู้โดยสาร ที่ปฏิบัติงานภายใต้ต้นสังกัดสายการบินพาณิชย์เท่านั้น มี ประชากรเป้าหมาย คือ ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ พื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ อาคารผู้โดยสารขาออก บริเวณจตุรายนงานตัวผู้โดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ สิงหาคม 2558 ถึงเดือนตุลาคม 2558

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจตุรายนงานตัวผู้โดยสาร ตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามในการวิจัย ได้ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นชาวไทยและชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ เนื่องจาก ประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน (Infinite population) ผู้วิจัยจึงใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่

(Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 400คน จากนั้นผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) แบ่งเป็นผู้โดยสารชาวไทย จำนวน 200 คน และผู้โดยสารชาวต่างชาติ จำนวน 200 คน แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามที่กำหนด เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล (2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร ตามความต้องการของผู้โดยสาร (3) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น มีค่าความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) สูงกว่า 0.60 ทุกข้อ และมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.82, 0.75 และ 0.79 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติทดสอบ ได้แก่ t-test เพื่อทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน F-testเพื่อทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-way ANOVA)และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยเทคนิคของ Scheffe'

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.50)มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40ปี(ร้อยละ 44.50)มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อการท่องเที่ยว (ร้อยละ 65.50) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมากกว่า 3 ครั้ง (ร้อยละ 66.50)มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน 1-3 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 73.00) และส่วนใหญ่เดินทางโดยตัวโดยสารแบบชั้นประหยัด (Economy class) (ร้อยละ 86.50)

ผลการวิเคราะห์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวม 3 ด้านดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและอันดับที่ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร ตามความต้องการของ ผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

(n = 400)					
ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	อันดับที่
1	ด้านบุคลิกภาพ	3.88	0.22	มาก	3
2	ด้านความมั่นคงในอารมณ์	4.03	0.31	มาก	2
3	ด้านการให้บริการ	4.20	0.24	มาก	1
รวม		4.03	0.17	มาก	

เมื่อพิจารณา คุณลักษณะ ด้านบุคลิกภาพ พบว่าข้อที่มีคะแนนเฉลี่ย มากที่สุด 3 อันดับแรกเรียง จากมากไปหาน้อย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและอันดับที่ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร ตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

(n = 400)

ข้อ	ด้านบุคลิกภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	อันดับที่
1	ยิ้มแย้มกับลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ	4.72	0.44	มากที่สุด	1
2	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า	4.63	0.63	มากที่สุด	2
3	กิริยาวาจา น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล อ่อนน้อม มีหางเสียง	4.56	0.49	มากที่สุด	3

คุณลักษณะ ด้านความมั่นคงในอารมณ์ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและอันดับที่ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความมั่นคงในอารมณ์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

(n = 400)

ข้อ	ด้านความมั่นคงในอารมณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	อันดับที่
1	ไม่หงุดหงิดง่ายกับลูกค้า	4.82	0.38	มากที่สุด	1
2	มีความอดทนในการรับฟังข้อตำหนิ ข้อคิดเห็นจากลูกค้าด้วยความสุขุม	4.76	0.42	มากที่สุด	2
3	มีสมาธิ ไม่เหม่อลอยขณะทำงาน	4.52	0.49	มากที่สุด	3

และคุณลักษณะด้านการให้บริการพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรกเรียงจากมากไปหาน้อยตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและอันดับที่ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการให้บริการของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

(n = 400)

ข้อ	ด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	อันดับที่
1	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.91	0.17	มากที่สุด	1
2	บริการลูกค้าเท่าเทียมกันทุกคน	4.90	0.10	มากที่สุด	2
3	มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด	3

ผลทดสอบสมมติฐานของการวิจัยพบว่า ผู้ใช้โดยสารที่มีเพศ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน ประสบการณ์ในการใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ และประเภทของ ตัวโดยสารที่นั่งต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและพบว่าผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติ อายุต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร แตกต่าง กัน โดยสรุปได้ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานสัญชาติของผู้โดยสาร กับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการ ภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารพบว่ามีค่า t เท่ากับ 2.94 และมีค่า p -value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงสรุปได้ว่า ผู้โดยสาร ที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีความต้องการ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน ให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงการทดสอบความแปรปรวน และค่า t -test ความแตกต่างของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ พนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร ตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยาน สุวรรณภูมิจำแนกตามสัญชาติ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Levene's Test for Equality of Variances		
	F	p-value	
คุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม	9.96**	0.00	

สัญชาติ	\bar{X}	S.D.	t	p-value
1. ชาวไทย	4.04	0.30	2.94**	0.00
2. ชาวต่างชาติ	4.38	0.24		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และการทดสอบสมมติฐานอายุของผู้โดยสาร กับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการ ภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการ คุณลักษณะที่พึง ประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร ในด้านบุคลิกภาพ และด้านความมั่นคง ในอารมณ์ไม่แตกต่างกันส่วนด้านการให้บริการมีค่า F เท่ากับ 6.34 และมีค่า p -value เท่ากับ 0.00 ซึ่งแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย จึงได้เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ ของ Scheffe พบว่า ผู้โดยสาร ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความต้องการ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน ให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร ด้านการให้บริการแตกต่างจากผู้ โดยสาร ที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีคะแนนค่าเฉลี่ยของความ ต้องการ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการให้บริการสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอายุ 41-50 ปี ดังตารางที่ 6-7

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ด้านบุคลิกภาพ					
ระหว่างกลุ่ม	0.15	4	0.05	0.99	0.39
ภายในกลุ่ม	18.00	395	0.05		
รวม	18.15	399			
ด้านความมั่นคงในอารมณ์					
ระหว่างกลุ่ม	0.15	4	0.05	0.52	0.66
ภายในกลุ่ม	35.03	395	0.10		
รวม	35.19	399			
ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.05	4	0.35	6.34**	0.00
ภายในกลุ่ม	19.21	395	0.05		
รวม	20.27	399			

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารด้านการให้บริการตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่

ช่วงอายุ		ต่ำกว่า 31 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	4.38	4.37	4.30	4.45
ต่ำกว่า 31 ปี	4.38	-	0.99	0.14	0.39
31-40 ปี	4.37	-	-	0.19	0.19
41-50 ปี	4.30	-	-	-	0.00**
51 ปีขึ้นไป	4.45	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบุคลิกภาพ ด้านความมั่นคงในอารมณ์ และด้านการให้บริการ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารมีคุณลักษณะด้านการให้บริการมาก ที่สุดในเรื่อง การบริการลูกค้าเท่าเทียมกันทุกคน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ รองลงมาด้านความมั่นคงในอารมณ์ โดยผู้โดยสาร ต้องการให้ พนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุด

รายงานตัวผู้โดยสาร มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความมั่นคงในอารมณ์ ในเรื่องไม่หงุดหงิดง่ายกับลูกค้า มีความอดทนในการรับฟังข้อตำหนิข้อคิดเห็น จากลูกค้าด้วยความสุขุม และมีสมาธิไม่เหม่อลอยขณะทำงาน และด้านบุคลิกภาพผู้โดยสารต้องการให้พนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ ในเรื่องยิ้มแย้มกับลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า และกิริยาวาจา น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวลอ่อนน้อม มีหางเสียง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1998) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ 1) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนองลูกค้า 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และ 5) ด้านความเอาใจใส่ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2550) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่ดี 7 ประการ ได้แก่ 1) ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า 2) ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมิทันได้เอ่ยปากเรียกหา 3) ให้เกียรติลูกค้า 4) ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้ 5) แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร 6) กิริยาอาการอ่อนโยนสุภาพและมีมารยาทที่อ่อนน้อมถ่อมตน และ 7) มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชินวัตร เชื้อสระคู (2551) ได้ทำวิจัยเรื่องคุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูมูฟ ผลวิจัยพบว่า ลูกค้าร้านต้องการให้พนักงานบริการมีคุณลักษณะในเรื่อง พนักงานต้องมีจิตใจใฝ่บริการ มีความรับผิดชอบ มั่นคงทางอารมณ์ และสามารถตอบสนองต่อลูกค้า

และ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าผู้โดยสารที่มี เพศ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน ประสบการณ์ในการใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ และประเภทของ ตัวผู้โดยสารที่ต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร ไม่แตกต่างกัน และพบว่า ผู้โดยสาร ที่มีสัญชาติ อายุต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร แตกต่างกัน โดยเรื่องสัญชาติของผู้โดยสารถือเป็นประเด็นสำคัญที่ พนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร ต้องมีความเข้าใจเรื่องความแตกต่างของวัฒนธรรมระดับชาติ (Nation Culture) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้โดยสารที่มีสัญชาติต่างกันมีวัฒนธรรมที่แตกต่างทั้งความคิด ความรู้สึก และการตอบสนองของบุคคลซึ่ง สอดคล้องกับ Hofstede (2005 อังโน พรธณปพร จันทรฉาย, 2556) ได้กล่าวว่า การส่งมอบคุณภาพบริการควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง ในเรื่องความแตกต่างของสถานภาพทางสังคมถึงความเท่าเทียมกัน บางวัฒนธรรมมีการแบ่งแยกสูงระหว่างผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมแตกต่างกันความเป็นปัจเจกนิยม ความเสมอภาคทางเพศการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และเรื่องอายุของผู้โดยสาร ผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ต้องคุณลักษณะของ พนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร ที่แตกต่าง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ต้องการการให้บริการที่แตกต่างเน้นให้ความสนใจเป็นพิเศษ ซึ่ง สอดคล้องกับ สมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุไทย (2558) ได้กล่าวว่าผู้เตรียมตัวเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปี ขึ้นไปจะมีสภาพจิตใจ การรับรู้ แนวความคิด ความจำ การเรียนรู้ บุคลิกภาพ และความต้องการที่เปลี่ยนไป เช่น ต้องการความเชื่อมั่น ต้องการการเอาใจใส่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ต้องการทางร่างกายศรัทธาในสิ่งที่ถูกต้องและแน่นอน ยึดมั่นในตนเอง เป็นต้น และจะรู้สึกพึงพอใจเมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตราพร เฉิดฉวีวรรณ (2550) ที่พบว่า ผู้โดยสารคนไทยที่ เดินทางชั้นประหยัดและมีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่างกัน และยังสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ ภาณุพงษ์ พงษ์งาม (2551) ที่พบว่า ผู้โดยสารภายในประเทศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีเพศอายุ และรายได้มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลจากการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารควรมีคุณลักษณะด้านการให้บริการมากที่สุดและผู้โดยสารที่มีสัญชาติ อายุต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร แตกต่างกัน ดังนั้นสายการบินพาณิชย์ควรนำเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการให้บริการผู้โดยสารที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ผสมผสานกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร ให้สอดคล้องกับเรื่องดังกล่าว

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณลักษณะของ พนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามท่าอากาศยานรองทั่วประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบว่าคุณลักษณะของ พนักงานให้บริการภาคพื้น บริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารที่เหมาะสมในภาพรวม ว่าควรมีคุณสมบัติอย่างไร และควรใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพผสมผสานกับวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ผลที่ได้ผลในเชิงลึกมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ รูปแบบการให้บริการในภาพรวมของท่าอากาศยานหลัก และท่าอากาศยานรอง เพื่อจะได้ทราบ และพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่มาใช้บริการอย่างแท้จริง
3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการกับการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานของประเทศไทย
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับอายุผู้ใช้บริการกับความต้องการการรับบริการของท่าอากาศยานในประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). **หลักสถิติ**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- จิตรพร เฉิดฉวีวรรณ. (2550). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยเดินทางชั้นประหยัดที่มีต่อบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการบิน. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ชินวัตร เชื้อสระคู. (2551). **คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูมูฟ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2558) . **ข้อมูลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ** . [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:<http://www.suvarnabhumiairport.com/th/1092-about-airport> (วันค้นที่ 2 กรกฎาคม 2558)

- ภาณุพงษ์ พงษ์งาม. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พรรณปพร จันทร์ฉาย. (2556). **การบริหารวัฒนธรรมข้ามชาติ**. กรุงเทพฯ : โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2550). **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- สมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุไทย. (2558). **ทิศทางการให้บริการของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.ผู้สูงอายุไทย.com/article.php>
(วันค้นที่ 16 พฤศจิกายน 2558)
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม. (2558). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบขนส่ง พ.ศ. 2554-2563**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.otp.go.th/index.php/policy-plan.html> (วันค้นที่ 2 กรกฎาคม 2558)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale For measuring consumer perceptions of service quality**. Journal of marketing 64.
- Yamane, Taro. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. Third editio. Newyork : Harper andRow Publication.