

ความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย:

กรณีศึกษา บริษัท แบ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด

The Expectations of Ground Service Agent to the Airport Operations in Thailand:

A Case Study of BAGS Ground Services Company Limited.

เนตรทิพย์ สุรศิริกุล

มหาวิทยาลัยรังสิต

ศิริพร เอลวอสลี และกฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท แบ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด ขณะปฏิบัติหน้าที่หลักต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานภายในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้คือพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท แบ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด จำนวน 225 คน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ให้บริการภาคพื้นให้กับสายการบิน บางกอกแอร์เวย์ ณ ท่าอากาศยานภายในประเทศไทย 12 แห่ง โดยหน้าที่ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ หน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 ได้แก่ (1) งานอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร (2) การบริการสำรองที่นั่ง (3) งานบริการจัดเตรียมเอกสารประกอบการบิน และ (4) งานด้านสัมภาระผู้โดยสาร หน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 ได้แก่ (1) บริการตรวจรับบัตรโดยสาร ณ ประตูทางออก-เข้าเครื่อง (2) งานบริการรับส่งผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก (3) การรายงานจำนวนผู้โดยสาร (4) งานด้านการรักษาความปลอดภัย (5) งานบริการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร

การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 225 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-25 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ตำแหน่งงานส่วนใหญ่คือ ตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้น ผลการทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า (1) พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (2) พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (3) พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน (4) พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงาน 2 กลุ่ม พบว่า (1) พนักงานต้อนรับภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 และขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (2) พนักงานต้อนรับภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 และขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานด้านความเชื่อถือไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (3) พนักงานต้อนรับภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 และ ขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (4) พนักงานต้อนรับภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 และขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานด้านความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (5) พนักงานต้อนรับภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 และขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานด้านการเอาใจใส่ลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, การปฏิบัติงานท่าอากาศยาน, พนักงานต้อนรับภาคพื้น

Abstract

This research aimed to study factors affecting the expectations of ground service agent while performing their duties on the airport operations in Thailand: a case study of BAGS Ground Services Company Limited. The Sample group for data collected in this study was the 225 ground service agents serving Bangkok Airways at 12 airports in Thailand. The duties of ground service staff are divided into 2 groups as follows; group one duties are (1) to provide services to all passengers (2) to perform seat reservation services (3) to prepare flight documentations and (4) to perform baggage services and group two duties are (1) to perform check- in and boarding supervision at boarding gate (2) to handle inbound and outbound passengers transport services (3) to report final passenger acceptance (4) to perform security work and (4) to coordinate with immigration, quarantine and customs for flight formalities.

The 225 sets of survey research questionnaires were distributed to the ground service staff of BAGS Ground Services Company Limited for data collection. The Descriptive Statistics was used for data analysis to find out frequency, percentage, mean, and standard deviation, and using Inferential Statistics to analyze t-test value for One Way ANOVA.

The result of the study was found as follows; the demographic data shown that most of the respondents were female aged between 21-25 years with bachelor degree, and most of their position is ground service agent. The result of hypothesis testing found that (1) Employees of different sexes have different expectations to the airport operations in Thailand. The level of statistical significance is 0.05. (2) Employees of different ages have different expectations to the airport operations in Thailand. The level of statistical significance is 0.05. (3) Employees of different education degrees have different expectations to the airport operations in Thailand. The level of statistical significance is 0.05 except the airport operations reliability; there were no difference on the expectations. (4) Employees of different positions have different expectations to the airport operations in Thailand. The level of statistical significance is 0.05 except the airport operations reliability; there were no difference on the expectations. The result of hypothesis testing for the expectations of ground service agents while performing their 2 group of duties found that (1) Employees of different duties between group one duties and group two duties have different expectations to the airport operations

in Thailand on the tangibles aspect with the level of statistical significance of 0.05. (2) Employees of different duties between group one duties and group two duties have different expectations to the airport operations in Thailand on the reliability aspect with the level of statistical significance of 0.05. (3) Employees of different duties between group one duties and group two duties have different expectations to the airport operations in Thailand on the responsiveness aspect with the level of statistical significance of 0.05. (4) Employees of different duties between group one duties and group two duties have different expectations to the airport operations in Thailand on the assurance aspect with the level of statistical significance of 0.05. (5) Employees of different duties between group one duties and group two duties have different expectations to the airport operations in Thailand on the empathy aspect with the level of statistical significance of 0.05.

Keywords: Expectations, Airport Operations, Ground Service Agent

บทนำ

ท่าอากาศยานถือเป็นส่วนสำคัญของระบบขนส่งทางอากาศ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของท่าอากาศยานส่งผลให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานด้านการบริการผู้โดยสารภาคพื้นซึ่งอาจดำเนินกิจการโดยสายการบินเอง หรือบริษัทเอกชนที่ให้บริการงานบริหารจัดการภาคพื้น (Ground Handling) การดำเนินงานของท่าอากาศยานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้โดยสารภาคพื้น (Passenger Ground Handling) แบ่งออกเป็นสองส่วนคือเขตการบิน (Airside) และ เขตนอกการบิน (Landside) โดยพนักงานต้อนรับพื้นเป็นบุคลากรสำคัญที่ช่วยการดำเนินการของท่าอากาศยานทั้งการอำนวยความสะดวกและงานบัตรโดยสาร

การจัดแบ่งประเภทท่าอากาศยานเชิงพาณิชย์โดยลักษณะการใช้งาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ท่าอากาศยานพลเรือน และท่าอากาศยานทหารที่พัฒนาเชิงพาณิชย์ ดังนี้ ท่าอากาศยานพลเรือนจำนวน 37 แห่ง แบ่งเป็นท่าอากาศยานพลเรือนระหว่างประเทศ 6 แห่ง ควบคุมดูแลโดยบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานพลเรือนภายในประเทศจำนวน 28 แห่ง ควบคุมดูแลโดยกรมการบินพลเรือน ท่าอากาศยานพลเรือนที่เอกชนสร้าง โดยได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล จำนวน 3 แห่งดังนี้ ท่าอากาศยานตราด ท่าอากาศยานนานาชาติสมุย และท่าอากาศยาน

สุโขทัย ดำเนินงาน โดยบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด และท่าอากาศยานอุตะเถาเป็นท่าอากาศยานพลเรือนและทหาร ดำเนินงาน โดยกองทัพเรือไทย

การศึกษานี้จึงมีเป้าประสงค์ที่จะศึกษาถึงความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย เนื่องจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นเป็นเสมือนตัวแทนของสายการบินซึ่งเป็นลูกค้าหลักของสนามบิน ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงาน โดยบริษัทเอกชนที่ให้บริการการจัดการภาคพื้นหรือดำเนินงาน โดยสายการบินนั้น ๆ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ปฏิบัติหน้าที่แต่ละเที่ยวบินมีผลต่อคุณภาพการบริการภาคพื้นของสายการบิน ผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปเป็นแผนการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นและเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานเพื่อให้เกิดความสอดคล้องและมีประสิทธิภาพในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานภายในประเทศไทย
- 1.2.2 เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด ขณะปฏิบัติหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานภายในประเทศไทย
- 1.2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานภายในประเทศไทยเพื่อให้เกิดความสอดคล้องและมีประสิทธิภาพในอนาคต

สมมติฐานของการวิจัย

- 1.6.1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด ที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานท่าอากาศยานต่างกัน
- 1.6.2 หน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด ที่ต่างกันทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานท่าอากาศยานต่างกัน

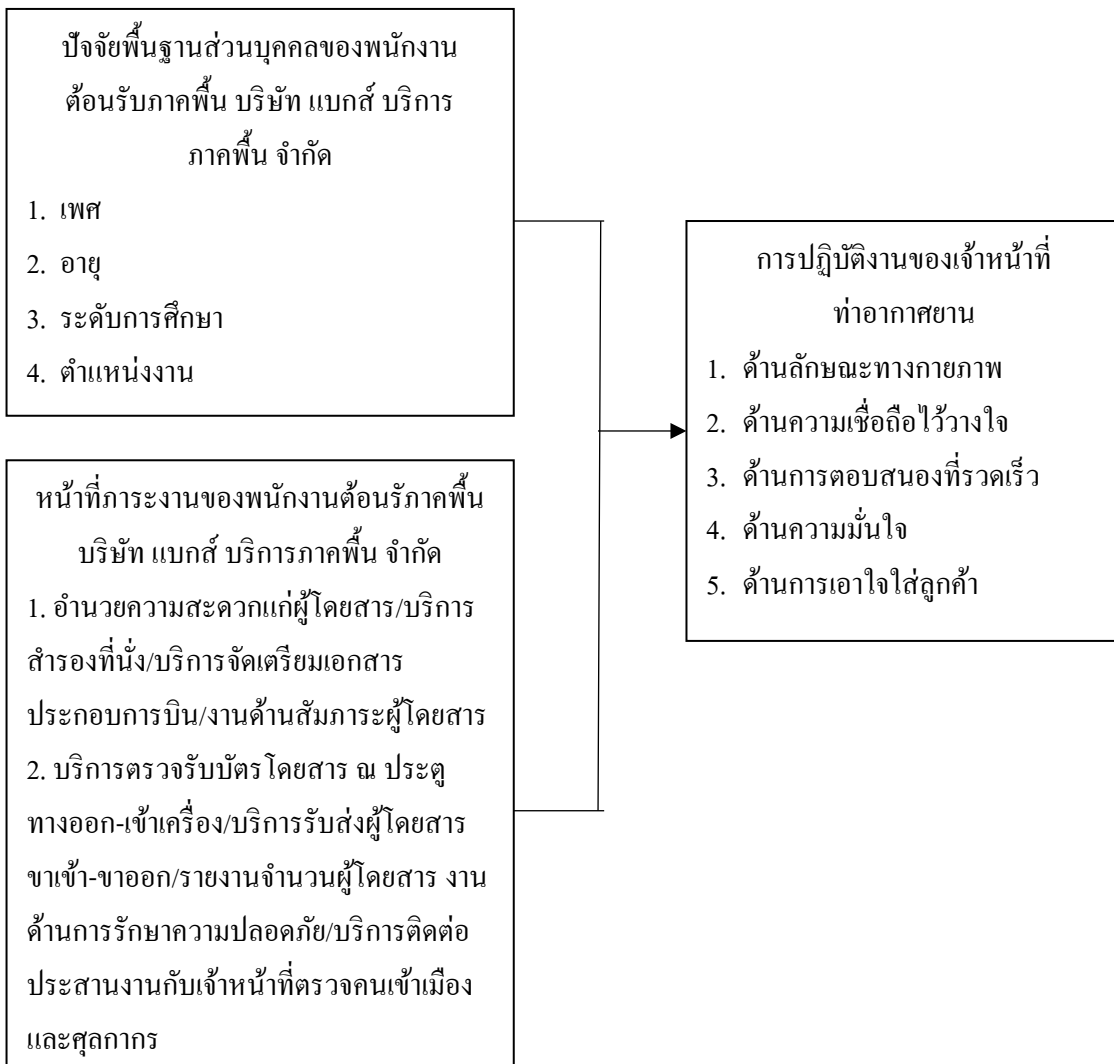
ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษาได้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 225 คน จากจำนวนพนักงานต้อนรับภาคพื้น 514 คน ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความคาดหวังพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น

จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย จำนวน 12 แห่ง ที่ให้บริการภาคพื้นให้กับสายการบินบางกอกแอร์เวย์s ระยะเวลาที่ทำการสำรวจประมาณ 30 วัน ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2562 ถึง 31 มีนาคม 2562

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยนี้ใช้ตัวแปรอิสระเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทแบกส์ บริการภาคพื้น จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน และหน้าที่ภาระงานของพนักงานการอำนวยความสะดวกและบัตรโดยสาร และตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานในด้านคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.3.1 เพื่อทราบปัจจัย และระดับความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แเบ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย
- 1.3.2 สามารถนำผลงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แเบ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด
- 1.3.3 เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารท่าอากาศยานในประเทศไทยในการวางแผนการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีหลักของงานวิจัยนี้ ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และการวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประกอบด้วย 1) อำนวยความสะดวกทั่วไป และให้บริการแก่ผู้โดยสารของสายการบิน 2) บริการสำรองที่นั่งและตรวจรับบัตรโดยสาร 3) บริการตรวจรับบัตรโดยสารขึ้นเครื่อง ณ ประตูทางออกขึ้นเครื่อง 4) บริการรับส่งผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก ณ อาคารในประเทศ และอาคารระหว่างประเทศ 5) รายงานจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด โดยแบ่งเป็นชั้นของการให้บริการและผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ เช่น ผู้โดยสารที่มีความบกพร่องในการเคลื่อนไหว (Wheelchair Passengers: WCHR), ผู้โดยสารที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ (Non-English Speaking Passengers: NON ENG) เป็นต้น 6) บริการจัดเตรียมเอกสารประกอบการบิน 7) บริการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง และศุลกากร 8) บริการตรวจสอบผู้โดยสารไม่ให้นำอาวุธติดตัวขึ้นเครื่อง และตรวจสอบไม่ให้นำสิ่งของอันตรายขึ้นเครื่องบินและรายงานบันทึกความผิดปกติต่างๆ 9) ดำเนินการให้บริการด้านสัมภาระผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก แจกเตือนเจ้าหน้าที่ขนสัมภาระ (Loader) และเจ้าหน้าที่ด้านการจัดการสัมภาระผู้โดยสาร (Baggage Handling Staff) ให้ขนสัมภาระขึ้นเครื่องบินก่อนประตูเครื่องบินจะปิด

การวัดคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยด้านลักษณะทางภาพ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า โดยต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงานของท่าอากาศยาน (Operational Readiness) หมายถึงขีดความสามารถที่เตรียมไว้สำหรับการดำเนินงานที่ควบคู่กับทรัพยากรที่จำเป็น เช่น ทรัพยากรบุคคล

เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงนโยบายการบริหารจัดการ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2551) การประเมินคุณภาพบริการ “SERVQUAL” ของ Parasuraman และคณะ (1996) จำแนกได้ 5 ด้านดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หรือลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ วัสดุ และบุคคล

2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นการให้บริการที่ตรงกับการสื่อสารซึ่งนำเสนอไว้แก่ลูกค้า หรือความสามารถที่จะปฏิบัติงานบริการได้ตามสัญญา และการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการสะท้อนความสามารถในการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับลูกค้า

3) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) เป็นความรับผิดชอบของพนักงานซึ่งมีหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการลูกค้าทันที เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5) การเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ให้ความสนใจแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งมีความเข้าใจในตัวลูกค้า

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 ประชากรและการกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.1.1 ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด จำนวน 514 คน บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานต่าง ๆ จำนวน 12 แห่ง ที่ให้บริการภาคพื้นให้กับสายการบินบางกอกแอร์เวย์

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด รวมทั้งหมด 225 คน และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.05 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างศึกษาจากสูตรของ Taro Yamane

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด ขณะปฏิบัติหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยจำแนกภาระงาน ดังนี้ อำนวยความสะดวกและบริการแก่ผู้โดยสาร การบริการสำรองที่นั่ง บริการจัดเตรียมเอกสารประกอบการบิน งานด้านสัมภาระผู้โดยสารการตรวจบัตรโดยสารปฏิบัติงาน ณ ประตูทางออก-เข้าเครื่อง บริการรับส่งผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก รายงานจำนวนผู้โดยสาร บริการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร และงานด้านการรักษาความปลอดภัย โดยมีเกณฑ์การให้ 5 หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยขณะปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุดและ 1 หมายถึง หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยขณะปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยการศึกษาความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด จำแนก 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยอยู่ในระดับมากที่สุดและ 1 หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยอยู่ในระดับน้อยที่สุด และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเรื่องข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด ต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระ

3.3 การสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม มีขั้นตอนและวิธีการสร้างเป็นไปตามขั้นตอนนี้

3.3.1 ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความคาดหวังและสัมพันธภาพ ผู้มีความรู้ ประสบการณ์เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2 ร่างแบบสอบถามจากประเด็นความคาดหวังในแต่ละด้านให้ครอบคลุมเนื้อหาโดยพิจารณาจากเอกสาร ตำรา บทความ และหลักการทางวิชาการ

3.3.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรทั่วไปที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคาดหวังเท่ากับ 0.9

3.3.5 การเก็บข้อมูลโดยการติดต่อประสานงานกับฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัท แบ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด เพื่อความสะดวกในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ใช้วิธีคำนวณโดยหาค่า ร้อยละ (Percentage)

3.6.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แบ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด ขณะปฏิบัติหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัท แบ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด 5 ด้าน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.4 เปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัท แบ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด กรณี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้สถิติ t-test และกรณีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน

ใช้สถิติวิเคราะห์ทางเดียว (One-way ANOVA) และถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffé

3.6.5 เปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด กรณีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ภาระงานกลุ่มที่ 1 ได้แก่ งานด้านอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร การบริการสำรองที่นั่ง บริการจัดเตรียมเอกสารประกอบการบิน งานด้านสัมภาระผู้โดยสาร ภาระงานกลุ่มที่ 2 ได้แก่ งานบริการตรวจรับบัตรโดยสาร ณ ประตูทางออก-เข้าเครื่อง งานบริการรับส่งผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก การรายงานจำนวนผู้โดยสาร งานด้านการรักษาความปลอดภัย งานบริการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร ใช้สถิติวิเคราะห์ทางเดียว (One-way ANOVA) และถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffé

3.6.6 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยจากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้วิธีการสังเคราะห์ข้อความ และความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

4.1.1 กลุ่มตัวอย่างศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 225 คน ข้อมูลที่มีลำดับสูงสุดในแต่ละหัวข้อมีดังนี้ กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงจำนวน 151 คน (ร้อยละ 67.1) ช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 90 คน (ร้อยละ 40.0) ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 214 คน (ร้อยละ 95.1) และตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำนวน 121 คน (ร้อยละ 53.8) รองลงมามีตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้น จำนวน 65 คน (ร้อยละ 28.9) มีตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายพนักงานต้อนรับภาคพื้น จำนวน 30 คน (ร้อยละ 13.3) มีตำแหน่งหัวหน้าสถานี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.2) และอันดับสุดท้ายคือ ผู้ช่วยหัวหน้าสถานี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.2)

4.1.2 ผลสรุปเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

1) เพศ พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($t = 6.683, p = 0.031$) ถ้าพิจารณาเป็นด้านพบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

2) อายุ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($F = 9.808, p = 0.024$) ถ้าพิจารณาเป็นด้าน พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

3) ระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($t = 9.166, p = 0.024$) ถ้าพิจารณาเป็นด้านพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

4) ตำแหน่งงาน พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($F = 5.111, p = 0.037$) ถ้าพิจารณาเป็นด้านพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

4.1.3 ผลสรุปความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด ขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงาน 2 กลุ่ม ต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย

ความคาดหวังของพนักงานภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงาน กลุ่มที่ 1 ด้านความสามารถในการอำนวยความสะดวกและบริการแก่ผู้โดยสาร ด้านปฏิบัติหน้าที่บริการสำรองที่นั่ง ด้านสัมภาระผู้โดยสาร และด้านการบริการจัดเตรียมเอกสารประกอบการบิน พบว่า พนักงานมีความคาดหวังขณะปฏิบัติภาระงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นขณะปฏิบัติภาระงาน กลุ่มที่ 1 ด้านความสามารถในการอำนวยความสะดวกและบริการแก่ผู้โดยสาร ด้านปฏิบัติหน้าที่บริการสำรองที่

นั่ง ด้านสัมภาระผู้โดยสาร และด้านการบริการจัดเตรียมเอกสารประกอบการบิน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยด้านการเอาใจใส่ลูกค้า พนักงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 1 ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 รองลงได้แก่ด้านความมั่นใจ พนักงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นอันดับ 2 ค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว พนักงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นอันดับ 3 ค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นอันดับ 4 ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 ด้านลักษณะทางกายภาพ พนักงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นอันดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40

ความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นขณะปฏิบัติหน้าที่ภาระงาน กลุ่มที่ 2 ด้านปฏิบัติงานตรวจบัตรโดยสาร ณ ประตูทาง ออก-เข้าเครื่อง ด้านงานบริการรับส่งผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก ด้านการรายงานจำนวนผู้โดยสาร ด้านการบริการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร ด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่า พนักงานมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยด้านการเอาใจใส่ลูกค้า พนักงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นอันดับ 1 ค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 รองลงได้แก่ด้านความมั่นใจ พนักงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นอันดับ 2 ค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นอันดับ 3 ค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว พนักงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 4 ค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 และด้านลักษณะทางกายภาพ พนักงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นอันดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43

ผลสรุปเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด จำแนกตามภาระหน้าที่ 2 กลุ่ม ดังนี้

1) พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($F= 23.058, p= 0.011$) ดังนั้น ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 มีความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

2) พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย ด้านความเชื่อถือไว้วางใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($F= 31.626, p= 0.008$) ดังนั้น ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 มีความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจแตกต่างกัน

3) พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($F=41.064, p= 0.005$) ดังนั้น ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 มีความคาดหวังด้านการตอบสนองที่รวดเร็วแตกต่างกัน

4) พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย ด้านความมั่นใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($F= 53.306, p= 0.003$) ดังนั้น ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 มีความคาดหวังด้านความมั่นใจแตกต่างกัน

5) พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($F= 49.562, p= 0.006$) ดังนั้น ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 มีความคาดหวังด้านการเอาใจใส่ลูกค้าแตกต่างกัน

6) พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($F= 26.574, p= 0.010$) ดังนั้น ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

7) พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย ด้านความเชื่อถือไว้วางใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($F= 15.322, p= 0.023$) ดังนั้น ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจแตกต่างกัน

8) พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($F= 14.652$, $p= 0.021$) ดังนั้น ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังด้านการตอบสนองที่รวดเร็วแตกต่างกัน

9) พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย ด้านความมั่นใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($F= 27.529$, $p= 0.009$) ดังนั้น ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังด้านความมั่นใจแตกต่างกัน

10) พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($F= 25.211$, $p= 0.010$) ดังนั้น ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 2 มีความคาดหวังด้านการเอาใจใส่ลูกค้าแตกต่างกัน

ผลสรุปเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภาระงานกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 พบว่ามีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

5.1.4 ผลสรุปความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด

ความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พนักงานมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว เป็นอันดับ 1 (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงได้แก่ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านลักษณะทางกายภาพเป็นอันดับ 3 (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอันดับ 4 (ค่าเฉลี่ย 4.07) ด้านความมั่นใจเป็นอันดับสุดท้าย (ค่าเฉลี่ย 4.04)

การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด ขณะปฏิบัติหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานในประเทศไทย จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคาดหวังในด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ศึกษามีความเห็นว่าคุณสมบัติด้านการรักษาความปลอดภัยการบินเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งหน่วยงานฝ่ายมาตรฐานและควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัยกิจการการบินของแต่ละท่าอากาศยานเป็นผู้ควบคุมและหน่วยงานนี้ได้สรุปเนื้อหาจัดทำคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เผยแพร่ไปยังหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย กฎระเบียบดังกล่าวควรแจ้งให้บริษัทที่ดำเนินกิจการด้านการบริการภาคพื้นได้รับทราบและควรจัดการฝึกอบรมร่วมกันเพื่อให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นรับรู้และเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นเพื่อหลีกเลี่ยงความล่าช้าที่อาจเกิดขึ้น ด้านการบริการจัดเตรียมเอกสารประกอบการบิน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ผู้ศึกษามีความเห็นว่าคุณเอกสารประกอบการบินเป็นหน้าที่ของบริษัท ให้บริการภาคพื้นที่จะต้องรวบรวมให้ครบตามระเบียบการบินทุกเที่ยวบิน เอกสารประกอบการบิน เช่น เอกสารแสดงรายชื่อและจำนวนผู้โดยสาร (Passenger Manifest) เอกสารแสดงรายละเอียดสินค้าขนส่งทางอากาศ (Cargo Manifest) เอกสารรายชื่อนักบินและลูกเรือที่ปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบิน (General Declaration) และอื่น ๆ นั้นจะได้ครบอย่างถูกต้องรวดเร็ว ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนของท่าอากาศยานไม่ว่าจะเป็นส่วนงานด้านการจัดการสัมภาระผู้โดยสาร งานศุลกากร และตรวจคนเข้าเมือง งานด้านการรักษาความปลอดภัย และตรวจค้น ท่าอากาศยานควรทำการจัดระดับความสำคัญของการทำงานแต่ละแผนกและควบคุมด้านเวลาและการไหลเวียนของผู้โดยสารแต่ละจุด รวมทั้งจัดการฝึกอบรมพนักงานที่รับผิดชอบแต่ละแผนกให้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากล ความคาดหวังของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท แอ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัด ขณะปฏิบัติหน้าที่ด้านการรายงานจำนวนผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคาดหวังในระดับมาก ผู้ศึกษามีความเห็นว่าคุณท่าอากาศยาน 12 แห่งที่บริษัท แอ็กส์ ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะว่า

1. ด้านกายภาพ สนามบินควรลงทุนด้านอุปกรณ์การตรวจสอบหนังสือเดินทางของผู้โดยสาร ให้มีความทันสมัย และรวดเร็วต่อการเชื่อมต่อข้อมูลการใช้งานเพื่อลดความล่าช้าที่อาจเกิดขึ้นในช่วงที่มีผู้โดยสารเดินทางเป็นจำนวนมาก และมีความหนาแน่นของเที่ยวบินสูง
2. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานควรมีการปรับข้อมูลให้ทันต่อสถานการณ์

การประชุมผลงานการวิจัยและวิชาการ นวัตกรรมธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ 15 พฤษภาคม 2563

และส่งข้อมูลให้สายการบินอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งปรับปรุงและพัฒนาระบบการเชื่อมต่อข้อมูลของท่าอากาศยานให้มีความทันสมัย

3. ควรจะขยายขอบเขตการวิจัยไปยังสายการบิน หรือบริษัทเอกชนที่ให้บริการภาคพื้นอื่น ๆ

บรรณานุกรม

ชนม์ลีดา บุญเมือง. (2553). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตาม
มาตรการรักษาความปลอดภัย : กรณีศึกษาอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยาน
ดอนเมือง. ออนไลน์เข้าถึงใน <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/566>. (วันที่สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม พ.ศ. 2560).

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2551). การจัดการท่าอากาศยาน. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ:บริษัท ชรรณ
สาร จำกัด.

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:ประชาชน จำกัด.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L.(1985). A conceptual Model of Service

Quality and its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (Fall), 41-50.