



ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
**FACTORS AFFECTING THE WORK PERFORMANCE OF GROUND
OFFICERS AT DONMUEANG INTERNATIONAL AIRPORT**

รุ่งทิwa สุดา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2559

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2559

**FACTORS AFFECTING THE WORK PERFORMANCE OF GROUND
OFFICERS AT DONMUEANG INTERNATIONAL AIRPORT**



**THIS THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT
AVIATION MANAGEMENT
CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND
ACADEMIC YEAR 2016**



ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(อ. ดร.กนก สารสิทธิธรรม)

ประธานกรรมการ



(อ. ดร.คงศักดิ์ ชุมชุม)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)



(อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว)

กรรมการ



(อ. ดร.กิตติศักดิ์ เป้ Ingram)

กรรมการ



(อ. ดร.กนก สารสิทธิธรรม)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

สถาบันการบินพลเรือน



(อ. ดร.คงศักดิ์ ชุมชุม)

ผู้อำนวยการ

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

รุ่งทิวา สุดา : ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (FACTORS AFFECTING WORK PERFORMANCE OF GROUND OFFICERS AT DONMUEANG INTERNATIONAL AIRPORT)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อ. ดร. คงศักดิ์ ชมชุม, 172 หน้า

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัจจุบันทางด้านการปฏิบัติงาน (2) ศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน และ (3) เสนอแนวทางการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นระดับบริหารหรือเทียบเท่า และระดับปฏิบัติการที่ประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองจำนวน 6 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ สายการบินนกสกาย และสายการบินไทยสมายล์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลของการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการวิเคราะห์ตามโครงสร้างของเนื้อหา และวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านบุคลลมีความรู้เกี่ยวกับการบินและการบริการยังไม่เพียงพอ ด้านเครื่องมือมีชำรุดและทรุดโทรมไปตามเวลา ด้านการจัดการมีการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านสภาพแวดล้อมมีที่จอดรถจำกัด และด้านวิธีปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับองค์กร (2) มีผลกระทบต่อด้านความรู้ทางการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ด้านทักษะทางการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านคุณลักษณะของบุคคลทางความซื่อสัตย์สุจริต ด้านธรรมาภิบาลทางเพื่อนร่วมงาน ด้านระเบียบปฏิบัติงานทางกฎระเบียบและข้อบังคับ ด้านสถานที่ปฏิบัติงานทางสภาพแวดล้อม ด้านผู้โดยสารทางความเข้าใจ และด้านอุปกรณ์และระบบทางเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระ (3) ควรเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระบบความปลอดภัยและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ด้านทักษะควรเพิ่มเติมการใช้ภาษาที่ 3 ด้านคุณลักษณะของบุคคลควรเพิ่มเติมทางบุคลิกภาพและมารยาทของการบริการ ด้านธรรมาภิบาลควรลดลำดับขั้นระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ ด้านระเบียบควรปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันต่อเหตุการณ์ ด้านสถานที่ ทอท. ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอ ด้านผู้โดยสารควรมีแหล่งข้อมูลที่จำเป็นให้เข้าถึงได้ง่าย และด้านอุปกรณ์และระบบควรปรับปรุงระบบสายพานลำเลียงสัมภาระ

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

RUNGTIWA SUDA : FACTORS AFFECTING WORK PERFORMANCE OF GROUND OFFICERS AT DONMUEANG INTERNATIONAL AIRPORT

THESIS ADVISOR : KONGSAK CHOMCHUM, Ph.D., 172 PP

This Thesis aims to (1) study current condition on operation, (2) study internal and external factors affecting the work performance, and (3) recommend guidelines to ground officers at Donmueang International Airport. The populations used in this Research were the ground officers of 6 airlines in managerial level, or equivalent, and operating level standby at Donmueang International Airport, namely, Thai Air Asia Airline, Thai AirAsia X Airline, Thai Lion Air Airline, Nok Air Airline, Nok Scoot Airline, and Thai Smile Airways. The tools used in data collection were in-depth interview and questionnaires. Data analysis was conducted by in-depth interview and questionnaires through analysis in accordance with structure of content, and data analysis of questionnaires was conducted by descriptive statistics, namely, mean and standard deviation.

According to the result of the Research, (1) on man-the man had insufficient knowledge on aviation and services, on machines-the machines were damaged and had normal wear and tear, on management-there was teamwork, on environment-there were inadequate parking lots, and on methods-they depend upon organization; (2) there were impacts on knowledge on aviation, services, laws on aviation, and safety, on skills of English language, on attributes' honest qualifications, on good governance of colleagues, on procedures of work rules and regulations, on workplace environments, on passengers' understanding, and on equipment and systems of weighing scales machines, and (3) on knowledge-related laws, safety system, and organizations' products should be added, on skills-the third language should be taught, on attributes-personality and service etiquettes ought to be trained, on good governance-managerial-operating hierarchical level should be reduced, on procedure-rules and regulations ought to be updated, on workplace-AOT should provide sufficient parking lots, on passengers-the necessary sources of data should be provided to be more easy to have access to them, and on equipment and systems-baggage conveyor system ought to be improved

School of Aviation Management

Academic Year 2016

Student's Signature _____

Advisor's Signature _____

Co-Advisor's Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงด้วยดี ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือและการเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจจาก อ. ดร.คงศักดิ์ ชมชุม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาด้านวิชาการในการจัดทำวิทยานิพนธ์ และให้ความเมตตากรุณาถ่ายทอดความรู้แก่ศิษย์เป็นอย่างดี ทั้งยังปลูกฝังให้ข้าพเจ้ามีวินัย หาความรู้เพิ่มเติมในการดำเนินงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ อ. ดร.กนก สารสิทธิธรรม ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อ. ดร.กิตติศักดิ์ เป้เงินงาม กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ คุณปรัชญา จันท์ลาภ และคุณสมบุญ สุธทรัพย์ศรี กรรมการสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำในการปรับปรุง แก้ไขที่เป็นประโยชน์ และทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณ อาจารย์ดุสิต ศิริสมบัติ ดร. อรรถพล ม่วงสวัสดิ์ และนายเกษม วงษ์สมศรี ที่กรุณาตรวจสอบและให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาการจัดการการบินทุกท่านที่สนับสนุน ให้ความรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบุพการี บิดาและมารดา ที่เป็นผู้อบรม คอยส่งเสริม และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย ทั้งกำลังใจและกำลังใจที่ดีมาตลอด ซึ่งทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จด้วยดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รุ่งทิwa สุดา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฐ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฑ
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.5 คำอธิบายศัพท์	6
2. ทัศนัวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	8
2.1.1 ประวัติความเป็นมาของ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	8
2.1.2 อาคารผู้โดยสาร	9
2.1.3 สายการบินที่ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	12
2.1.4 ข้อกำหนดของผู้โดยสารขาเข้าใช้บริการ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	13
2.1.5 มาตรการการตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระติดตัวก่อนขึ้นอากาศยาน	13
2.1.6 ด้านตรวจคนเข้าเมือง	14
2.1.7 ที่จอดรถของ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	14
2.1.8 การบริการรถสาธารณะของ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	15
2.1.9 ข้อมูลของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	16
2.2 แนวคิดทฤษฎีสมรรถนะ	17
2.3 แนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพ	20

สารบัญ (ต่อ)

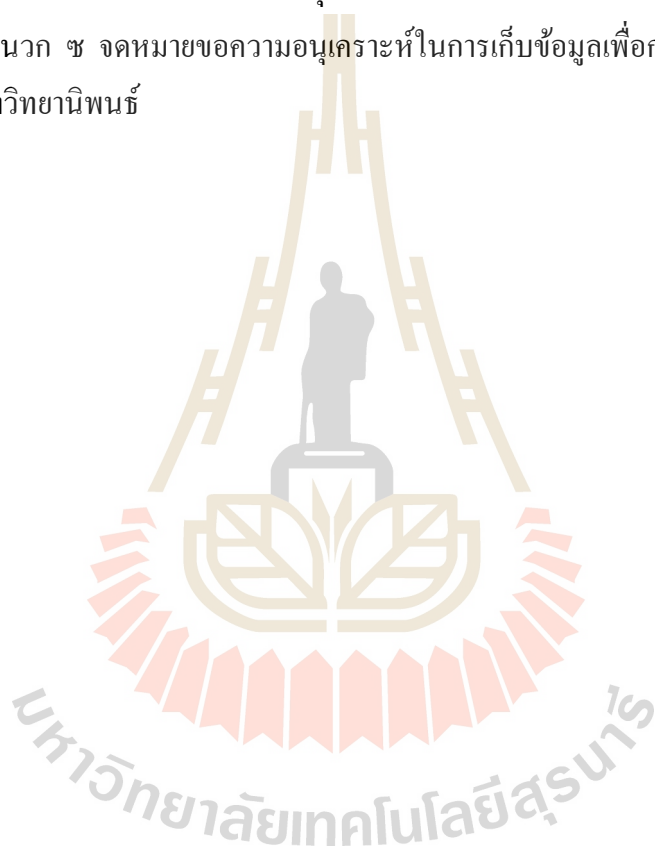
	หน้า
2.4 แนวคิดทฤษฎีการบริการ	24
2.5 แนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์ด้วยแผนผังสาเหตุและผล	29
2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการต้อนรับภาคพื้น	32
2.6.1 การบริการภาคพื้น	32
2.6.2 กระบวนการเข้ารับบริการภาคพื้นของผู้โดยสาร	33
2.6.3 โครงสร้างของฝ่ายงานบริการโดยสารภาคพื้น	36
2.7 ธุรกิจสายการบิน	37
2.7.1 ลักษณะของธุรกิจการบิน (Airline Characteristic)	37
2.7.2 ข้อมูลสายการบินที่เกี่ยวข้องในงานวิจัย	39
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
2.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย	51
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 วิธีการดำเนินงานวิจัย	53
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
3.2.1 ประชากร	54
3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง	54
3.3 ตัวแปรที่ทำการวิจัย	56
3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)	56
3.3.2 ตัวแปรตาม	56
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
3.4.1 แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)	56
3.4.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก	56
3.4.3 แบบสอบถาม (Questionnaire)	65
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	66
3.5.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)	66
3.5.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)	66
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	67
3.6.1 การวิเคราะห์วิจัยเชิงคุณภาพ	67

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.6.2 การวิเคราะห์วิจัยเชิงปริมาณ	67
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลการวิจัย	68
4.1.1 ศึกษาสภาพปัจจุบันทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	68
4.1.2 ศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	72
4.1.3 เสนอแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยาน นานาชาติดอนเมือง	88
5. สรุปผลและอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการวิจัย	93
5.1.1 จากการศึกษาสภาพปัจจุบันทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	93
5.1.2 จากการศึกษปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	94
5.2 การอภิปรายผล	97
5.2.1 ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	97
5.2.2 ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	98
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย	100
5.4 การประยุกต์ผลการวิจัย	100
5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป	101
บรรณานุกรม	102
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	106
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	124
ภาคผนวก ค รายนามและตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	136

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ง ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	138
ภาคผนวก จ วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกจากแผนผังสาเหตุและผล	150
ภาคผนวก ฉ สรุปข้อกำหนดการบริการภาคพื้นของผู้โดยสารและการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบิน	152
ภาคผนวก ช จดหมายขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	161
ภาคผนวก ซ จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	165
	172

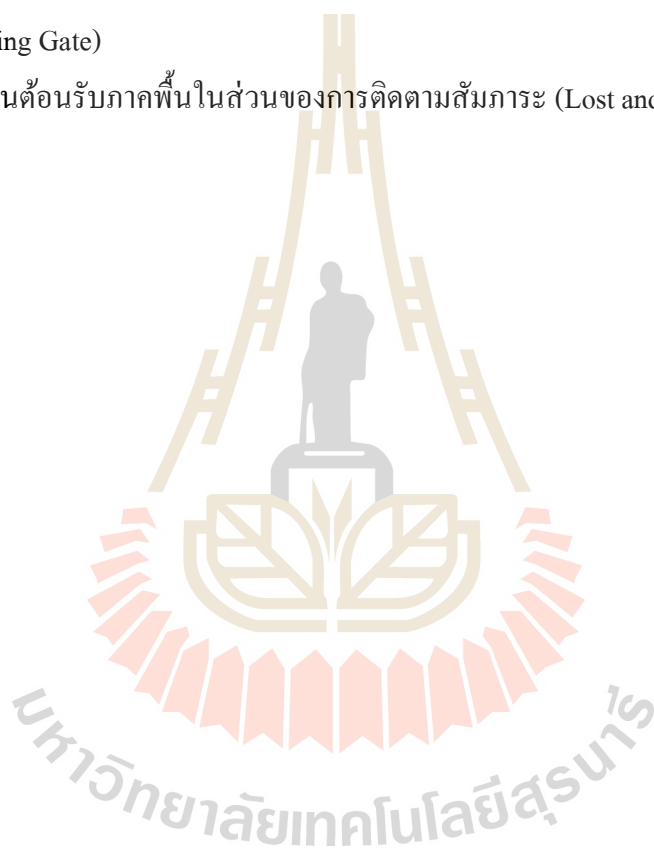


สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในปี 2554-2558	1
2.1 แสดงสายการบินที่ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	12
3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละสายการบิน	55
3.2 แสดงคำถามของแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสำหรับระดับบริหารหรือเทียบเท่า	57
3.3 แสดงคำถามของแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสำหรับระดับบริหารหรือเทียบเท่า	59
3.4 แสดงคำถามของแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสำหรับระดับปฏิบัติการ	61
3.5 แสดงคำถามของแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสำหรับระดับปฏิบัติการ	62
4.1 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความรู้	77
4.2 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านทักษะ	78
4.3 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านในคุณลักษณะของบุคคล	79
4.4 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านธรรมาภิบาล	81
4.5 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระเบียบปฏิบัติงาน	83
4.6 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ปฏิบัติงาน	84
4.7 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผู้โดยสาร	85
4.8 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอุปกรณ์และระบบ	87
4.9 แสดงลำดับปัจจัยในด้านต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถาม	88
ค.1 รายนามและตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	137
ง.1 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับบริหารหรือเทียบเท่า	139
ง.2 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการ	145

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ฉ.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการจำหน่ายบัตรโดยสารและสำรองที่นั่ง (Sale Counter)	153
ฉ.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-In)	154
ฉ.3 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการตรวจรับบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง (Boarding Gate)	158
ฉ.4 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการติดตามสัมภาระ (Lost and Found)	159

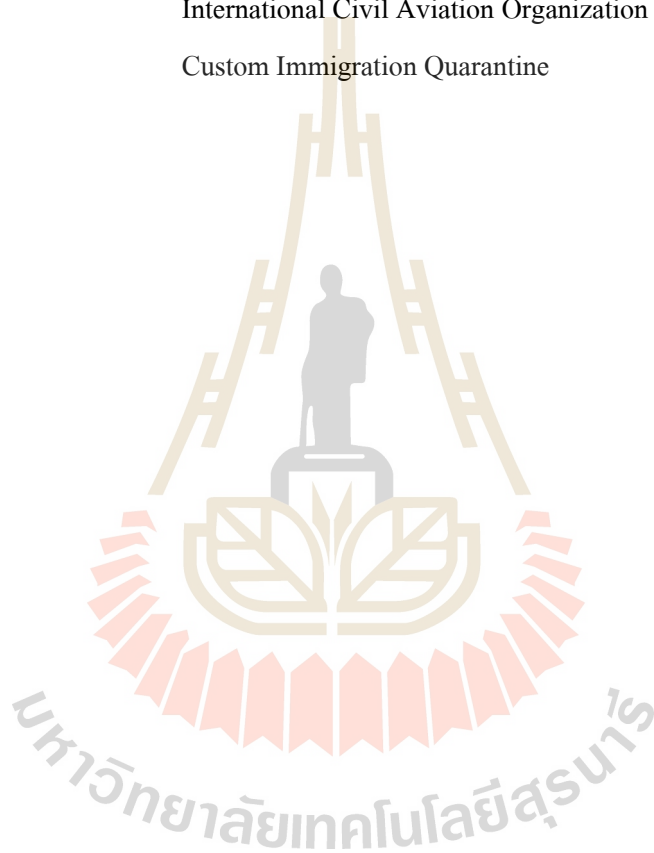


สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ผู้โดยสารต่อแถวเพื่อทำการโหลดสัมภาระและตรวจรับบัตรโดยสาร	4
2.1 พื้นที่ตรวจรับบัตรโดยสารของอาคารผู้โดยสาร 2	11
2.2 การเปรียบเทียบสมรรถนะกับภูเขาน้ำแข็ง	20
2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงกับการบริการ	25
2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมกับการบริการ	26
2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงกับปัจจัยที่มีผลโดยอ้อม	27
2.6 แผนผังสาเหตุและผลหรือแผนผังก้างปลา	29
2.7 กระบวนการเข้ารับบริการภาคพื้นของผู้โดยสารขาออกทั้งต่างประเทศและในประเทศ	34
2.8 กระบวนการเข้ารับบริการภาคพื้นของผู้โดยสารขาเข้าทั้งต่างประเทศและในประเทศ	35
2.9 โครงสร้างของฝ่ายงานบริการโดยสารภาคพื้น	36
2.10 วันและเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	37
2.11 โครงสร้างองค์กรของสายการบินไทยแอร์เอเชีย	40
2.12 โครงสร้างองค์กรของสายการบินนกแอร์	41
2.13 กรอบแนวคิดในการวิจัย	51
4.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการจำหน่ายบัตรโดยสารและสำรองที่นั่งประจำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์	69
4.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการตรวจรับบัตรโดยสารประจำสายการบินนกแอร์	69
4.3 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการตรวจรับบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่องประจำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์	70
4.4 การเข้ารับบริการการเช็คอินของผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย	71
4.5 การตรวจรับบัตรโดยสารของผู้โดยสารเดินทางระหว่างประเทศ	90
4.6 เครื่องเอ็กซเรย์สัมภาระสำรอง	91
จ.1 วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกจากแผนผังสาเหตุและผล	151

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

ทอท.	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
IOSA	International Air Transport Association Operation Safety Audit
IATA	International Air Transport Association
ICAO	International Civil Aviation Organization
CIQ	Custom Immigration Quarantine



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เป็นจุดศูนย์กลางทางการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่สามารถเชื่อมโยงคมนาคมทางอากาศไปยังจุดต่าง ๆ ของโลกได้อย่างเหมาะสม ทั้งการบินภายในภูมิภาคเอเชียหรือระหว่างทวีปยุโรป ทวีปอเมริกา ทวีปออสเตรเลีย ซึ่งสามารถใช้เป็นจุดแวะลง และเชื่อมต่อในการเดินทางของผู้โดยสารตลอดจนพัสดุไปรษณียภัณฑ์ไปยังจุดอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2457 และปิดตัวลงวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 ซึ่งเป็นวันที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เปิดใช้งาน โดย ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ได้ถูกเปลี่ยนเป็นสถานที่ซ่อมเครื่องบิน ฝึกบิน และสำหรับจอดเครื่องบินส่วนตัวของบุคคลสำคัญ ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ได้กลับมาให้บริการเที่ยวบินแบบประจำ และเที่ยวบินในประเทศอีกครั้ง หลังจากพบปัญหาหลายอย่างที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2555 ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ได้กลับมาเปิดให้บริการในฐานะสนามบินนานาชาติแห่งที่ 2 เนื่องด้วยนโยบายของรัฐบาลต้องการลดความแออัดของ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างไรก็ตาม ได้ส่งผลให้ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในปี 2554-2558

ปี (พ.ศ.)	ผู้โดยสารใช้บริการ (คน)	+,- (%)	จำนวนเที่ยวบิน (เที่ยวบิน)
2554	3,424,900		
2555	5,983,141	+74.70	
2556	16,479,227	+ 175.43	144,108
2557	21,546,568	+ 30.75	172,681
2558	30,304,183	+29.76	224,074

ที่มา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

จากตารางที่ 1.1 ในปี พ.ศ. 2554 มีผู้โดยสารเข้ามาใช้ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง 3,424,900 คน โดยท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ได้ใช้อาคารผู้โดยสารภายในประเทศและอาคารสำนักงานท่าอากาศยาน เป็นศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมตามนโยบายของไทย และได้ประกาศปิดใช้ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ชั่วคราว เนื่องจากปริมาณน้ำเข้าท่วมรันเวย์บางส่วน ต่อมาในปี พ.ศ. 2555 มีผู้โดยสารเข้ามาใช้ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง 5,983,141 คน โดย ทอท. หรือบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีนโยบายให้ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ลดความหนาแน่นในการรองรับผู้โดยสารของ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และได้ประสบอุทกภัยที่ทำให้ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ต้องปิดลงชั่วคราว เพื่อทำการซ่อมบำรุง ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ให้กลับมาใช้งานได้ปกติ ต่อมาในปี พ.ศ. 2556 มีผู้โดยสารเข้ามาใช้ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เป็นจำนวน 16,479,227 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 175.43 มีจำนวนเที่ยวบินเป็น 144,108 เที่ยวบิน ต่อมา ในปี พ.ศ. 2557 มีผู้โดยสารเข้ามาใช้ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เป็นจำนวน 21,546,568 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 30.75 มีจำนวนเที่ยวบินเพิ่มขึ้นเป็น 172,681 เที่ยวบิน และในปี พ.ศ. 2558 มีผู้โดยสารเข้ามาใช้ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เป็นจำนวน 30,304,183 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 29.76 มีจำนวนเที่ยวบินเพิ่มขึ้นเป็น 224,074 เที่ยวบิน

การเพิ่มขึ้นของผู้โดยสารได้ส่งผลต่อการบริการ และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่เข้ารับบริการ โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ต้องปฏิบัติงานบริการแก่ผู้โดยสารให้ทั่วถึงทุกคน เช่น การต้อนรับผู้โดยสาร การแนะนำการให้บริการแก่ผู้โดยสาร การจำหน่ายบัตรโดยสารและสำรองที่นั่ง (Sale Counter) การบริการตรวจรับบัตรโดยสารหรือการเช็คอิน การตรวจหนังสือเดินทาง การตรวจค้นสัมภาระ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องขึ้นอยู่ด้วยความปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากล ในการดำเนินการตรวจสอบความปลอดภัยของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association Operation Safety Audit Standard Manual; IOSA Standard Manual) ได้แบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานภาคพื้น (Ground Handling Operation) ออกเป็น 6 สายงาน ได้แก่ ฝ่ายจัดการผู้โดยสาร (Passenger Handling) ฝ่ายจัดการสัมภาระ (Baggage Handling) ฝ่ายควบคุมการโหลด (Load Control) ฝ่ายจัดการอากาศยานและการโหลด (Aircraft Handling and Loading) ฝ่ายเติมเชื้อเพลิงอากาศยาน (Aircraft Fueling) และฝ่ายป้องกันน้ำแข็งอากาศยาน (Aircraft De-/Anti-Icing) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยพนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอันตรายหรือวัตถุต้องห้ามและการฝึกอบรมต้องเป็นไปตามมาตรฐานของผู้กำกับดูแล

เนื่องจากฝ่ายจัดการผู้โดยสาร หรือ ฝ่ายโดยสารเป็นฝ่ายที่ต้องติดต่อกับผู้โดยสารโดยตรง และเป็นฝ่ายปฏิบัติการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเปรียบเสมือนประตูด่านแรกของการบริการและต้องทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการเข้ารับบริการ ทั้งนี้ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของฝ่ายโดยสาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ การจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่ง การตรวจรับบัตรโดยสารหรือการเช็คอิน การเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง และการรับผู้โดยสารลงเครื่อง เป็นต้น

การบริการการเช็คอินมีหลากหลายช่องทางที่ให้ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้บริการตามความสะดวก เช่น ผ่านทางเว็บไซต์ การเช็คอินผ่านตู้เช็คอินแบบบริการตนเอง (Self Service) การเช็คอินผ่านมือถือ การเช็คอินที่เคาน์เตอร์เช็คอิน (Check In Counter) การเช็คอินที่รีสอร์ทหรือสถานที่อื่น ๆ ซึ่งผู้โดยสารควรทำการเช็คอิน และถึงประตูขึ้นเครื่องให้ทันตามเวลาที่สายการบินที่ใช้บริการกำหนดไว้ แต่ถ้าผู้โดยสารไม่สามารถมาตามเวลาการเช็คอินได้ ไม่ว่าจะเป็นกรณีใด ๆ พนักงานต้อนรับภาคพื้นสามารถยกเลิกการสำรองที่นั่งไว้เพื่อไม่ให้เที่ยวบินล่าช้า ไม่รับผิดชอบต่อผู้โดยสารสำหรับการสูญเสียหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดจากความผิดพลาดของผู้โดยสารตามบทบัญญัติที่ 7 การเช็คอินของสมาคมขนส่งระหว่างประเทศ (IATA)

สำหรับการเช็คอินที่เคาน์เตอร์เช็คอิน มีพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำเคาน์เตอร์เพื่อบริการรับโหลดสัมภาระและเช็คอินให้แก่ผู้โดยสาร แต่ถ้าหากผู้โดยสารไม่มีการโหลดสัมภาระ ผู้โดยสารสามารถเช็คอินที่ช่องทางอื่นได้หลากหลาย ทำให้การเช็คอินเป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น และถ้าหากมีการโหลดสัมภาระ ผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางระหว่างประเทศต้องทำการเอ็กซเรย์ (X-Ray) สัมภาระก่อนทำการโหลดสัมภาระที่เคาน์เตอร์เช็คอิน และผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางภายในประเทศต้องทำการเช็คอินที่เคาน์เตอร์เช็คอินก่อน แล้วพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่เคาน์เตอร์เช็คอินจะทำการโหลดสัมภาระของผู้โดยสาร สัมภาระจะถูกวางลงสายพานลำเลียงสัมภาระเพื่อเข้าไปยังห้องตรวจสัมภาระ (Hold Baggage Screening Room) โดยผู้โดยสารต้องตรวจดูสัมภาระของตนผ่านจอโทรทัศน์วงจรปิดหน้าห้องตรวจสัมภาระบริเวณเคาน์เตอร์เช็คอินประมาณ 5 นาที หากสัมภาระของผู้โดยสารไม่มีวัตถุต้องห้ามหรือเป็นอันตรายจะผ่านห้องตรวจสัมภาระและลำเลียงขึ้นเครื่อง แต่ถ้าสัมภาระของผู้โดยสารมีวัตถุต้องห้าม สัมภาระนั้นจะถูกนำออกจากสายพาน เพื่อให้ผู้โดยสารทำการตรวจสอบอีกรอบ และเอ็กซเรย์ใหม่อีกครั้ง

เมื่อผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ทันเวลาตามกำหนด เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถขึ้นเครื่องได้ทันเวลา โดยเคาน์เตอร์ปิดก่อนกำหนดเวลาเครื่องออกประมาณ 45 นาที กรณีเดินทางในประเทศ และอย่างน้อยประมาณ 60 นาที กรณีเดินทางระหว่างประเทศของเที่ยวบินนั้น ๆ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ด้านผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง บางท่านไม่ได้วางแผนเกี่ยวกับน้ำหนักสัมภาระของตน เมื่อมีน้ำหนักสัมภาระเกินมาตรฐานตามที่สายการบินกำหนดไว้ ผู้โดยสารต้องชื้อน้ำหนักสัมภาระเพิ่มหรือผู้โดยสารบางท่านที่มาเป็นคณะ และไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่ายในการชื้อน้ำหนักสัมภาระ จึงมีการแลกน้ำหนักสัมภาระกันและกัน ณ หน้าบริเวณเคาน์เตอร์เช็คอิน หรือบริเวณข้างเคียง ซึ่งก่อให้เกิดความไม่เป็นระเบียบบริเวณเคาน์เตอร์เช็คอิน บางครั้งผู้โดยสารเตรียมเอกสารไม่ครบตามที่มาตรฐานสายการบินกำหนดไว้ และบางครั้งพนักงานต้อนรับภาคพื้นไม่คล่องกับการใช้ระบบการเช็คอิน หรือระบบการเช็คอินมีความซับซ้อนมากเกินไป หรือเป็นพนักงานใหม่ เป็นต้น ซึ่งล้วนก่อให้เกิดความคับคั่งในส่วนของเคาน์เตอร์เช็คอิน และส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นได้ ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 ผู้โดยสารต่อแถวเพื่อทำการโหลดสัมภาระและตรวจรับบัตรโดยสาร

ที่มา รุ่งทิวา สุดา(2559)

อย่างไรก็ตาม พนักงานต้อนรับภาคพื้นทุกส่วนงาน จึงต้องมีจิตใจให้บริการ (Service Mind) เป็นหลักของการให้บริการ อีกทั้งต้องมีทักษะ และความรู้ในวิชาชีพ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานด้วยความราบรื่นและปลอดภัย รวมทั้งการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร เช่น ผู้โดยสารที่ตั้งครรภ์ ผู้โดยสารทุพพลภาพ และผู้โดยสารเยาวชน ที่เดินทางโดยลำพัง ถึงแม้ว่าการบริหารและการจัดการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่เนื่องจากอุตสาหกรรมการบินมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การบริหารและการจัดการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาพนักงานต้อนรับภาคพื้น เพื่อให้เกิดความสมดุล และเป็นไปอย่างยั่งยืนของอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งต้องทราบปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งเพื่อช่วยให้องค์กรมีแรงขับเคลื่อนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จึงเป็นเรื่องที่ผู้วิจัยให้ความสนใจที่จะทำการศึกษาวเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เพื่อนำข้อมูลและผลวิจัยเสนอเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง แล้วนำไปประยุกต์ใช้เพื่อลดความคับคั่ง และขึ้นเครื่องได้ทันเวลาตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันทางการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1.2.3 เพื่อเสนอแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตของการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษางานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษานี้เป็น 2 ปัจจัยหลัก ดังนี้

1) ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) โดยมีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านความรู้ (Knowledge) โดยศึกษาถึงความรู้พื้นฐาน ความรู้เฉพาะงาน และความรู้ในวัฒนธรรม เช่น ความรู้ทางการบิน การบริการ กฎหมายการบิน ความปลอดภัย เป็นต้น
- ด้านทักษะ (Skills) โดยศึกษาถึงทักษะเฉพาะงาน ทักษะการบริหาร และทักษะชีวิต เช่น ทักษะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ภาษา การแก้ไขปัญหา เป็นต้น
- ด้านคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) โดยศึกษาถึงเจตคติ ทศนคติ แรงจูงใจ อุปนิสัย สภาพลักษณะ เช่น การมีใจรักการบริการ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความรับผิดชอบในงาน เป็นต้น

2) ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

- ด้านธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยศึกษาถึงการบริหารงานในการปฏิบัติงาน เช่น ภาระหน้าที่ ความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น
- ด้านระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) โดยศึกษาถึงมาตรฐานการปฏิบัติงาน เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลาการปฏิบัติงาน ความล่าช้าของเที่ยวบิน เป็นต้น
- ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace) โดยศึกษาถึงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง ห้องพัก สถานที่จอดรถ การเดินทางมาปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เป็นต้น

- ด้านผู้โดยสาร (Passengers) โดยศึกษาถึงการสื่อสารและความเข้าใจกันระหว่างผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับภาคพื้น เช่น การเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร การเข้าใจข้อกำหนดของผู้โดยสาร การเข้าใจวัฒนธรรมและการบริการของผู้โดยสาร เป็นต้น
- ด้านอุปกรณ์และระบบ (Equipment and Systems) โดยศึกษาถึงอุปกรณ์ เครื่องมือ และระบบที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เช่น ระบบสายพานลำเลียงสัมภาระ เครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระ ระบบสำรองบัตรโดยสาร เป็นต้น

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ซึ่งในปี พ.ศ. 2559 มีประชากรระดับปฏิบัติการจำนวน 661 คน โดยทำการวิจัย 6 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ สายการบินนกสก็๊ต และสายการบินไทยสมายล์

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ได้ข้อมูลถึงสภาพปัจจุบันทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
- 1.4.2 ได้ข้อมูลถึงปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
- 1.4.3 เป็นแนวทางและนำไปประยุกต์ใช้กับระบบการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองและเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 คำอธิบายศัพท์

- 1.5.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้น หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ต้อนรับ และดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการของสายการบินจนกระทั่งส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่อง เพื่อให้อยู่ในความรับผิดชอบและการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่อง (Air Hostess)
- 1.5.2 ตู้เช็คอินแบบบริการตนเอง (Self-Service) หมายถึง เครื่องบริการอัตโนมัติ (Automated Check-In Kiosk) ซึ่งมีการออกแบบตู้ครอบ (Enclosure) ให้มีความสวยงามและดึงดูดความสนใจของผู้ใช้งาน ทั้งนี้ ผู้ใช้สามารถใช้งานผ่านทางหน้าจอแบบระบบสัมผัส เพื่อเช็คอินขึ้นเครื่องบิน ซึ่งสามารถกำหนดที่นั่งบนเครื่องบินด้วยตนเอง พร้อมทั้งพิมพ์บัตรโดยสารให้โดยอัตโนมัติ
- 1.5.3 สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association; IATA) หมายถึง องค์การระหว่างประเทศที่ดำเนินงานโดยเอกชนระดับโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความปลอดภัย การขนส่งทางอากาศ และถูกต้องตามหลักเศรษฐกิจ

1.5.4 องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO) หมายถึง ผู้จัดการกำหนดมาตรฐาน และวิธีปฏิบัติที่ใช้ในกิจการการบินทุกประเภท

1.5.5 ห้องตรวจสัมภาระ (Hold Baggage Screening Room) หมายถึง ห้องเอ็กซเรย์สัมภาระ โดยสัมภาระ ถูกวางลงสายพานลำเลียงสัมภาระเพื่อเข้าไปเอ็กซเรย์

1.5.6 วัตถุต้องห้าม หมายถึง สิ่งของหรือสารที่อาจเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของเครื่องบิน หรือผู้โดยสารบนเครื่องได้

1.5.7 ผู้โดยสารที่ดั่งครรภ์ หมายถึง ผู้โดยสารที่มีอายุครรภ์ไม่เกิน 35 สัปดาห์

1.5.8 ผู้โดยสารทุพพลภาพ หมายถึง ผู้โดยสารที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้หรือใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือตนเองในการเคลื่อนที่

1.5.9 ผู้โดยสารเยาวชนที่เดินทางโดยลำพัง หมายถึง ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 12-18 ปี



บทที่ 2

ปรัทัศนัวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบ การศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

- 2.1) ข้อมูลเกี่ยวกับ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
- 2.2) แนวคิดทฤษฎีสรรณะ
- 2.3) แนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพ
- 2.4) แนวคิดทฤษฎีการบริการ
- 2.5) แนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์ด้วยแผนผังสาเหตุและผล
- 2.6) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการต้อนรับภาคพื้น
- 2.7) ธุรกิจสายการบิน
- 2.8) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9) กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

2.1.1 ประวัติความเป็นมาของ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองหรือสนามบินดอนเมือง โดยมีชื่อเดิมว่า ท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นสนามบินแห่งแรกของประเทศไทย ตั้งอยู่บนถนนวิภาวดีรังสิต ทางตอนเหนือของกรุงเทพมหานคร เป็นจุดศูนย์กลางทางการบินในภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่สามารถเชื่อมโยงการคมนาคมทางอากาศ ไปยังจุดต่าง ๆ ของโลกได้อย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการบินภายในภูมิภาคเอเชีย หรือระหว่างทวีปยุโรป ทวีปอเมริกา ทวีปออสเตรเลีย โดยสามารถใช้เป็นจุดแวะลงและเชื่อมต่อในการเดินทางของผู้โดยสาร ตลอดจนพัสดุไปรษณียภัณฑ์ไปยังจุดอื่น ๆ ได้อย่างดี เปิดให้ดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2457 และปิดตัวลงวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 วันเดียวกับที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เปิดใช้งาน โดยสนามบิน ดอนเมืองถูกเปลี่ยนเป็นสถานที่ซ่อมเครื่องบินฝึกบิน และสำหรับจอดเครื่องบินส่วนตัวของบุคคลสำคัญ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ได้กลับมาให้บริการเที่ยวบินประจำ และเที่ยวบินภายในประเทศ โดยมี สายการบินนกแอร์ วันทูโก และพีบีแอร์ มาเปิดให้บริการในลำดับแรก หลังจากพบปัญหาหลายอย่างที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2555 ได้กลับมาเปิดให้บริการในฐานะสนามบิน นานาชาติแห่งที่ 2 เนื่องด้วยนโยบายรัฐบาลต้องการลดความแออัดของ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ลง

2.1.2 อาคารผู้โดยสาร

1) อาคารผู้โดยสาร 1 (อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ) โดยวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2555 คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติงบประมาณ จำนวน 1,600 ล้านบาทให้ ทอท. นำไปปรับปรุง ท่าอากาศยานนานาชาติ ดอนเมือง เพื่อบ่มannให้เป็นท่าอากาศยานสำหรับ สายการบินต้นทุนต่ำ (โลว์คอสต์ แอร์ไลน์) และเป็น ศูนย์กลางเส้นทางการบินในแบบจุดต่อจุด ตามความสมัครใจของแต่ละสายการบิน โดย ทอท. ได้ใช้งบประมาณดังกล่าวเพื่อปรับปรุงบางส่วนของอาคาร 1 และอาคารเทียบเครื่องบิน 2-4 ก่อนจะเปิดให้บริการ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง แบบเต็มรูปแบบ โดยให้สายการบินระหว่างประเทศที่ทำการบินแบบประจำเข้ามาใช้พื้นที่ทำการที่อาคาร 1 เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2555 ในกรณีนี้ ทอท. ได้ปรับการใช้งานอาคารเทียบเครื่องบินที่เชื่อมต่อกับอาคาร 1 ใหม่ โดยให้เที่ยวบินระหว่างประเทศใช้เป็นอาคารเทียบเครื่องบินฝั่งเหนือ และอาคารเทียบเครื่องบิน 2 ส่วนเที่ยวบินในประเทศใช้อาคารเทียบเครื่องบิน 3 และ 4 แต่การแบ่งการใช้งานห้องโถงเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรโดยสาร และห้องโถงรับกระเป๋าสัมภาระยังคงเหมือนเช่นเดิม โดยอาคาร 1 เป็นอาคาร 4 ชั้น และชั้นใต้ดินอีก 1 ชั้น โดยแบ่งพื้นที่การใช้งาน ดังนี้

- ชั้น 1 เป็นส่วนผู้โดยสารขาเข้า ประกอบด้วยดังนี้
 - จุดตรวจปล่อยผู้โดยสารขาเข้าจากหลุมจอดระยะไกลที่ไม่มีสะพานเทียบเครื่องบิน
 - ห้องโถงรับกระเป๋าสัมภาระ มีสายพานรับกระเป๋า 6 สายพาน คือสายพานที่ 1-6 เรียงจากทิศเหนือไปได้
 - เคาน์เตอร์บริการติดตามสัมภาระ ด้านศุลกากร ด้านควบคุมโรคติดต่อ ด้านตรวจพืช ด้านกักกันสัตว์ และด้านตรวจสัตว์น้ำ อยู่ภายในห้องโถงรับสัมภาระ
 - ห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า มีจุดนัดพบ เคาน์เตอร์บริการรถเช่า ร้านอาหาร ร้านค้า และประตูทางออกอาคาร 8 ประตู คือประตูที่ 1-8 เรียงจากทิศเหนือไปได้
 - ชานชาลาสำหรับผู้โดยสารขาเข้าอยู่ด้านหน้าอาคารติดกับถนนภายในท่าอากาศยาน ที่ต่อจากทางเข้าท่าอากาศยานบนถนนวิภาวดีรังสิตขาเข้า
- ชั้น 2 เป็นโถงทางเดินผู้โดยสาร และเคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าระหว่างประเทศ
- ชั้น 3 เป็นส่วนผู้โดยสารขาออก ประกอบด้วย ดังนี้
 - ชานชาลาสำหรับผู้โดยสารขาออก โดยอยู่ด้านหน้าของอาคารติดกับถนนยกระดับ ต่อจากถนนยกระดับมาเป็นหน้าอาคารสำนักงาน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และสะพานกลับรถบนถนนวิภาวดีรังสิตขาออก
 - ห้องโถงผู้โดยสารขาออกมีประตูทางเข้าอาคาร 8 ประตู คือ ประตูที่ 1-8 เรียงจากทิศเหนือไปได้ มีร้านอาหาร ร้านค้า เคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบิน และที่ทำการหน่วยงานราชการ

- พื้นที่ตรวจรับบัตรโดยสาร (เคาน์เตอร์เช็คอิน) มีจุดตรวจกระเป๋าสัมภาระ และเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรโดยสาร และรับฝากสัมภาระไปกับอากาศยาน จำนวน 8 แถว คือ แถวที่ 1-8 เรียงจากเหนือไปใต้ แถวละ 16 เคาน์เตอร์ คือ เคาน์เตอร์ A-H ฝั่งทิศเหนือ เคาน์เตอร์ J-N และ P-R ฝั่งทิศใต้

- จุดตรวจค้นผู้โดยสารขาออก 2 จุด และเคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมืองขาออก ระหว่างประเทศ

- ชั้น 4 เป็นร้านอาหาร ร้านค้า บริเวณคูเครื่องบิน และที่ทำการสายการบิน
- ชั้นใต้ดิน เป็นที่จอดรถ จอดรถยนต์ได้ประมาณ 535 คัน

2) อาคารผู้โดยสาร 2 (อาคารผู้โดยสารในประเทศ) เปิดให้บริการเต็มรูปแบบในวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2559 โดยหลังจากปรับปรุงอาคาร 2 สามารถรองรับผู้โดยสารได้ 11.5 ล้านคนต่อปี จากเดิม 9 ล้านคนต่อปี นอกจากนี้ได้เปิดใช้งานอาคารเทียบเครื่องบิน 5 และทางเชื่อมฝั่งทิศใต้อาคารผู้โดยสาร 2 เป็นอาคาร 4 ชั้น โดยแบ่งพื้นที่การใช้งานเป็น 2 ส่วน คือ พื้นที่นอกเขตห้ามสำหรับผู้โดยสารและบุคคลทั่วไป และพื้นที่ในเขตห้ามเฉพาะผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่

พื้นที่นอกเขตห้าม ประกอบด้วยดังนี้

- ชั้น 1 ส่วนผู้โดยสารขาเข้า
 - ห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า มีจุดนัดพบ เคาน์เตอร์บริการเช่ารถ ร้านอาหาร ร้านค้า และประตูทางออกอาคาร 6 ประตู คือ ประตูที่ 9-12 และ 14-15 เรียงจากทิศเหนือไปใต้
 - ชานชาลาสำหรับผู้โดยสารขาเข้าอยู่ด้านหน้าอาคารติดกับถนนภายในท่าอากาศยาน ที่ต่อจากชานชาลาสำหรับผู้โดยสารขาเข้าของอาคาร 1
 - ทางเชื่อมไปยังห้องโถงผู้โดยสารขาเข้าอาคาร 1 อยู่ปลายอาคาร ฝั่งทิศเหนือ และทางเชื่อมไปยังอาคารจอดรถและห้องพักรอผู้โดยสารรถแท็กซี่ อยู่บริเวณปลายอาคารฝั่งทิศใต้
- ชั้น 2 ที่ทำการสายการบิน และพื้นที่สำนักงาน
- ชั้น 3 ส่วนผู้โดยสารขาออก
 - ชานชาลาสำหรับผู้โดยสารขาออก อยู่ด้านหน้าอาคารติดกับถนนยกระดับที่ต่อจากถนนยกระดับอาคาร 1
 - ห้องโถงผู้โดยสารขาออก มีประตูทางเข้าอาคาร 6 ประตู คือ ประตู 9-12 และ 14-15 เรียงจากทิศเหนือไปใต้
 - พื้นที่ตรวจรับบัตรโดยสาร โดยอยู่ภายในห้องโถงของผู้โดยสารขาออก มีเคาน์เตอร์เช็คอิน จำนวน 82 เคาน์เตอร์ แบ่งเป็น 6 แถว คือ แถวที่ 9-12 และ 14-15 เรียงจากทิศเหนือไปใต้ แถวละ 12-14 เคาน์เตอร์ คือ เคาน์เตอร์ A-G ฝั่งทิศเหนือ เคาน์เตอร์ J-N และ P-Q ฝั่งทิศใต้ โดยติดกับตั้งเครื่องเอกซเรย์สัมภาระบรรทุกอัตโนมัติแบบโพสท์เช็คอินสกรีน ด้านหลังเคาน์เตอร์เช็คอินแถวละ 1 เครื่อง รวม 6 เครื่อง ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 พื้นที่ตรวจรับบัตรโดยสารของอาคารผู้โดยสาร 2

ที่มา รุ่งทิวา สุดา (2559)

ปัจจุบันแบ่งพื้นที่ ดังนี้ แถวที่ 9 และ 10 เป็นเคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบิน ไทยแอร์เอเชีย แถวที่ 11 ฟังทิกเหนือเป็นเคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบิน โอเรียนไทยแอร์ไลน์ และอาร์แอร์ไลน์ แถวที่ 11 ฟังทิกใต้ และแถวที่ 12 ฟังทิกเหนือเป็นเคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบิน ไทยไลอ้อนแอร์ แถวที่ 12 ฟังทิกใต้ (เฉพาะเคาน์เตอร์ 12J-12M) เป็นเคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบิน ไทยสมายล์ แถวที่ 14 และแถวที่ 15 เป็นเคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบินนกแอร์

- ทางเข้าจุดตรวจค้นผู้โดยสารขาออกอยู่ด้านหลังเคาน์เตอร์เช็คอิน แถวที่ 12
- ทางเชื่อมไปยังห้องโถงผู้โดยสารขาออกอาคาร 1 อยู่บริเวณปลายอาคารฟังทิกเหนือ และทางเชื่อมไปยังอาคารจอดรถอยู่บริเวณปลายทางอาคารฟังทิกใต้

- ชั้น 4 ร้านอาหาร ศูนย์อาหาร ร้านค้า และโรงแรมขนาดเล็กอยู่บริเวณปลายอาคาร ฟังทิกเหนือและทิกใต้

พื้นที่นอกเขตห้าม ประกอบด้วยดังนี้

- ชั้น 1 ส่วนผู้โดยสารขาเข้า
 - จุดจอดรถรับส่งผู้โดยสารจากหลุมจอดระยะไกลที่ไม่มีสะพานเทียบเครื่องบิน
 - ห้องโถงรับสัมภาระมีสายพานรับกระเป๋า 6 สายพาน คือ สายพานที่ 9-12 และ 14-15 เรียงจากทิกเหนือไปได้ และเคาน์เตอร์บริการติดตามสัมภาระ

- ชั้น 2 โถงทางเดินผู้โดยสารขาเข้าที่เชื่อมต่อมาจากอาคารเทียบเครื่องบิน
- ชั้น 3 ส่วนผู้โดยสารขาออก
 - จุดตรวจค้นผู้โดยสาร เครื่องจับโลหะแบบเดินผ่านเครื่องเอกซเรย์สัมภาระติดตัว

11 เครื่อง อยู่ด้านหลังห้องโถงผู้โดยสารขาออก

- โถงทางเดินผู้โดยสารมีร้านอาหารและร้านค้าอยู่ด้านหลังจุดตรวจค้น

3) อาคารผู้โดยสาร 3 โดยปัจจุบันไม่มีสายการบินใดที่เปิดทำการให้บริการที่อาคาร 3

4) อาคารผู้โดยสารหลังเดิม โดยปัจจุบันอาคารส่วนที่ 1 ใช้เป็นอาคารผู้โดยสารส่วนบุคคล โดยก่อนหน้านี้ได้ปรับปรุงเป็นอาคารห้องรับรองพิเศษระหว่างประเทศ อาคารส่วนที่ 2 ใช้เป็นอาคารสำนักงานของท่าอากาศยาน โดยส่วนถนนยกระดับหน้าอาคารชั้น 2 ที่เชื่อมกับสะพานกลับรถใช้เป็นทางเข้าอาคารผู้โดยสาร 1 อาคารส่วนที่ 3 หรือที่เรียกว่า อาคารส่วนกลางใช้เป็นอาคารสำนักงานของสายการบิน และส่วนบริการต่าง ๆ โดยลานจอดรถหน้าอาคารใช้เป็นลานจอดรถโดยสารขนาดใหญ่ รวมทั้งรถเวียนรับส่งระหว่าง ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง-สุวรรณภูมิ สำหรับหอบังคับการบินบนหลังคาอาคาร มีสร้างหลังใหม่ทดแทน บริเวณทิศใต้ของอาคารผู้โดยสาร 3

2.1.3 สายการบินที่ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

สายการบินที่ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองมีดังต่อไปนี้ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงสายการบินที่ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ลำดับ	สายการบิน	รหัส
1	Air Asia	AK
2	City Airways	E8
3	Firefly	FY
4	Indonesia Air Asia	QZ
5	Nok Air	DD
6	Orient Thai Airlines	OX
7	Siam General Aviation	5E
8	Thai Air Asia	FD
9	Thai Air Asia X	-
10	Thai Lion Air	SL

ที่มา ThaiFly, www, 2016

2.1.4 ข้อกำหนดของผู้โดยสารขาเข้าใช้บริการ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1) ผู้โดยสารขาออก ต้องได้รับการตรวจสอบของต้องห้ามก่อนออกเดินทางเงินตราและการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ผู้เดินทางสามารถนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาในราชอาณาจักรไทยได้ และสามารถนำเงินตราออกนอกประเทศได้ แต่ต้องห้ามเกินจำนวนที่ทางศุลกากรได้กำหนดไว้ตอนขาเข้า ผู้เดินทางออกนอกราชอาณาจักรไทยสามารถนำเงินสกุลบาทออกนอกประเทศได้ไม่เกิน 50,000 บาท การนำหรือส่งสินค้าต้องห้ามออกนอกราชอาณาจักรไทย เช่น ยาเสพติด ธนบัตรและเหรียญปลอม สิ่งของภาพหรือหนังสือลามก ถือว่าผิดกฎหมาย ถูกปรับ และดำเนินคดีตามกฎหมาย ซึ่งตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2550 กรมการขนส่งทางอากาศได้มีประกาศข้อห้ามเกี่ยวกับการนำของเหลว เจล สเปรย์หรือวัสดุ และสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันที่เป็นสัมภาระติดตัวผู้โดยสาร โดยข่าวสารแจ้งจุดให้บริการเกี่ยวกับมาตรการของเหลว เจล และสเปรย์ ซึ่ง ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีถุงพลาสติกไว้ให้บริการ 2 พื้นที่ คือ พื้นที่จุดเช็คอินก่อนเข้าแถวเช็คอิน และพื้นที่จุดตรวจค้นก่อนเข้าเขตห้าม เพื่อให้ผู้โดยสารได้บรรจุของเหลว เจล และสเปรย์ที่มีความจุไม่เกิน 100 มิลลิลิตรต่อชิ้นรวมกัน ไม่เกิน 1 ลิตร หรือ 1,000 มิลลิลิตร

2) ผู้โดยสารขาเข้า ต้องกรอกรายละเอียดประวัติข้อมูลลงในเอกสารผู้โดยสารขาเข้า ซึ่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นผู้จัดทำไว้เป็นหลักฐานสำหรับการติดต่อในขณะที่ยังอยู่ในประเทศไทย โดยพนักงานของสายการบินที่ใช้บริการจะนำเอกสารดังกล่าวมาให้ผู้โดยสารกรอกรายละเอียด ก่อนเครื่องบินจะลงจอด โดยวิซ่าสำหรับผู้เดินทางเข้าประเทศ ส่วนผู้โดยสารที่ไม่มีวิซ่าขาเข้า สามารถติดต่อขอรับวิซ่าได้ที่เคาน์เตอร์ผู้โดยสารขาเข้า

2.1.5 มาตรการการตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระติดตัวก่อนขึ้นอากาศยาน

การตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระติดตัว เพื่อค้นหาอาวุธ วัตถุอันตราย หรือวัตถุต้องห้าม ที่ผู้โดยสารต้องนำติดตัวขึ้นเครื่องบิน ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้อาวุธหรือวัตถุอันตรายอื่น ๆ ซึ่งอาจนำมาใช้ในการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมายถูกขึ้นไปบนอากาศยาน ไม่ว่าจะเป็นการพกพาโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือการซุกซ่อนหรือนำไปโดยวิธีอื่นใดก็ตาม เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยต่อกิจการการบินเป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ผู้โดยสารต้องเตรียมพร้อมเพื่อผ่านจุดตรวจค้นเพื่อรักษาความปลอดภัย ดังนี้

- น้ำของเหลว เจล และสเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันที่บรรจุในภาชนะบรรจุขนาดเกินกว่า 100 มิลลิลิตร ใส่ในสัมภาระบรรจุทุก เพื่อทำการเช็คอิน เนื่องจากไม่อนุญาตให้นำติดตัวขึ้นบนอากาศยาน

- หากต้องการนำของเหลว เจล และสเปรย์ ติดตัวขึ้นบนอากาศยานของเหลวต้องมีขนาดบรรจุภัณฑ์ไม่เกิน 100 มิลลิลิตร โดยนำใส่ไว้ในถุงพลาสติกใสแบบเป็นซิปล็อกที่มีขนาด 20 x 20 เซนติเมตร จัดเตรียมไว้ให้ที่โต๊ะบริการ บริเวณด้านหน้าเคาน์เตอร์เช็คอิน ผู้โดยสาร 1 คน ต่อถุงซิปล็อก 1 ถุง โดยปริมาณของเหลวเมื่อรวมแล้วต้องไม่เกิน 1 ลิตร และนำผ่านเครื่องเอกซเรย์ ซึ่งแยกจากสัมภาระติดตัวอื่น ๆ

- บรรจุวัตถุแหลมคมทุกชนิดไว้ในสัมภาระที่ต้องการเช็คอิน เนื่องจากไม่อนุญาตให้นำติดตัวขึ้นบนอากาศยาน

- ผู้โดยสารที่มีอาวุธปืนและเครื่องกระสุน ต้องแจ้งต่อเจ้าหน้าที่สายการบิน ณ เกนเตอร์เช็คอิน เพื่อดำเนินการตรวจสอบเอกสารและแยกเครื่องกระสุน ณ สถานที่ที่จัดเตรียมไว้ให้

- ผู้โดยสารที่ไม่ได้รับอนุญาตให้นำสาร วัตถุอันตราย ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่ออากาศยาน และบุคคลในอากาศยานทุกชนิดไปกับอากาศยาน ไม่ว่าจะบรรทุกไปกับสัมภาระที่เช็คอินหรือนำติดตัวขึ้นอากาศยาน

2.1.6 ด้านตรวจคนเข้าเมือง

- การเดินทางเข้าราชอาณาจักร โดยเอกสารที่ใช้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร
 - หนังสือเดินทางที่ถูกต้องสมบูรณ์ และอายุการใช้งานอย่างน้อย 6 เดือน
 - บัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass)
 - บัตรตรวจคนเข้าเมือง (Arrival Card)
 - เงินติดตัว คนละไม่น้อยกว่า 10,000 บาท ถ้าครอบครัวไม่น้อยกว่า 20,000 บาท
- การเดินทางออกราชอาณาจักร
 - หนังสือเดินทางที่ถูกต้องสมบูรณ์ และอายุการใช้งานอย่างน้อย 6 เดือน
 - บัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass)
 - บัตรตรวจคนเข้าเมือง (Arrival Card)
 - กรณีอยู่เกินกำหนดอนุญาตต้องเสียค่าปรับวันละ 500 บาท

2.1.7 ที่จอดรถของ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ได้มีการนำระบบควบคุมการเข้า-ออกยานพาหนะอัตโนมัติมาใช้เป็นแห่งแรกในประเทศไทย โดยปัจจุบันได้ทำการติดตั้งเครื่องที่บริเวณอาคารจอดรถ 7 ชั้น อาคารจอดรถระยะยาว และที่จอดรถในอาคารสำนักงาน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

- บัตรจอดรถยนต์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท บัตรสมาชิกรายเดือน และบัตรสมาชิกรายปี สำหรับพนักงาน และเจ้าหน้าที่ของ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หน่วยราชการ สายการบิน และผู้ประกอบการในท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

- ช่องทางขาเข้า (Entrance Lane) ระบบควบคุมการผ่านเข้า-ออกของยานพาหนะอัตโนมัติ จะอนุญาตให้รถยนต์ผ่านเข้า-ออกได้เพียงครั้งละหนึ่งคันเท่านั้น โดยผู้ให้บริการทั่วไปจะกดปุ่มเพื่อรับบัตรจอดรถยนต์รายชั่วโมง สำหรับผู้เป็นสมาชิกจะเนบบัตรสมาชิกกับหัวอ่านบัตรบนเครื่องจ่ายบัตรขาเข้า ข้อมูลจะถูกส่งผ่านไปยังไม้กั้น เพื่อเปิดหลังจากที่รถยนต์วิ่งผ่านเข้าไปแล้วไม้กั้นจะปิดลงโดยอัตโนมัติ เพื่อหลีกเลี่ยงการเข้ามาโดยฝ่าฝืนกฎของรถที่ตามมาด้านหลัง

- ช่องทางขาออก (Exit Lane) ผู้ใช้บริการขับรถเข้ามาถึงเครื่องอ่านบัตรขาออก สำหรับผู้ให้บริการทั่วไปจะนำบัตรจอดรถยนต์รายชั่วโมงที่ชำระเงินแล้วสอดเข้าไปในช่องเพื่อคืนบัตร สำหรับผู้ที่เป็สมาชิก จะแนบบัตรสมาชิกกับหัวอ่านบัตรบนเครื่องอ่านบัตรเครื่องจะตรวจสอบบัตรจากฐานข้อมูลเมื่อได้รับข้อความยืนยัน ถูกต้องแล้วเงินไม่กัันจะเปิดออกโดยอัตโนมัติหลังจากที่รถยนต์แล่นผ่านเข้าไปไม่กัันจะปิดลงโดยอัตโนมัติ เพื่อหลีกเลี่ยงการเข้ามาโดยฝ่าฝืนกฎของรถที่ตามมาด้านหลัง

- การชำระเงินที่เครื่องรับชำระเงินอัตโนมัติ (Auto Pay Station) ก่อนออกจากอาคารจอดรถ ผู้ใช้บริการทั่วไปนำบัตรจอดรถยนต์รายชั่วโมง ไปชำระค่าบริการที่เครื่องรับชำระเงินอัตโนมัติบริเวณชั้น 3 ข้างลิฟต์อาคารจอดรถยนต์ 7 ชั้น

2.1.8 การบริการรถสาธารณะของ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

- รถประจำทางทั่วไปและรถประจำทางปรับอากาศ

สาย 29	ดอนเมือง หลักสี่ หมอชิต อนุสาวรีย์ชัยฯ สามย่าน หัวลำโพง
สาย ปอ.29	ดอนเมือง หลักสี่ หมอชิต อนุสาวรีย์ชัยฯ สามย่าน หัวลำโพง
สาย 510	ดอนเมือง หลักสี่ หมอชิต สะพานควาย อนุสาวรีย์ชัยฯ
สาย 555	ดอนเมือง หลักสี่ หอวัง ดินแดง พระราม 9 สุวรรณภูมิ
สาย 59	ดอนเมือง บางเขน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เซ็นทรัลลาดพร้าว

จตุจักร สะพานควาย อนุสาวรีย์ชัยฯ ราชดำเนิน สนามหลวง (ถนนข้าวสาร)

สาย 554	ดอนเมือง หลักสี่ รามอินทรา สุวรรณภูมิ
สาย 187	ดอนเมือง ดินแดง ราชวิถี อนุสาวรีย์ชัยฯ เจริญกรุง ท่าอากาศยาน
สาย 538	ดอนเมือง ดินแดง อนุสาวรีย์ชัยฯ โรงพยาบาลรามา
สาย 504	ดอนเมือง ดินแดง ประตูนํ้า สี่ลม สะพานกรุงเทพฯ
- รถบัสโดยสาร A1 จอดให้บริการภายในท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง บริเวณขนาขาลาขาเข้า ชั้น 1 ประตู 7 อาคารผู้โดยสารอาคาร 1 ระหว่างเวลา 07.30-23.30 น. (ค่าบริการ 30 บาท ตลอดสาย) โดยให้บริการในเส้นทาง ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง-BTS (หมอชิต) หรือ รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT (จตุจักร)-สถานีขนส่งหมอชิต-ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
- รถบัสรับส่ง ดอนเมือง-สุวรรณภูมิ จอดให้บริการที่ขนาขาลาขาเข้าชั้น 1 ประตู 5 อาคารผู้โดยสาร 1 โดยไม่คิดค่าโดยสาร
- รถไฟ สถานีรถไฟดอนเมือง ตั้งอยู่ห่างจากสนามบินดอนเมือง 500 เมตร ผู้โดยสารสามารถใช้สะพานลอยเชื่อมต่อกจาก ชั้น 2 อาคารผู้โดยสารอาคาร 1 เพื่อข้ามไปยังสถานีรถไฟ ดอนเมืองได้
- รถแท็กซี่ ให้บริการผู้โดยสารบริเวณขนาขาลาขาเข้า ชั้น 1 ประตู 8 อาคารผู้โดยสาร 1
- บริการรถเช่า โดยบริการรถรับส่งลิมุขึ้นที่ชั้น 1 ส่วนขาเข้า อาคารผู้โดยสารอาคาร 1 และบริการรถเช่าแบบขับเอง

- รถตู้โดยสารสาธารณะขนาดเล็กจอดให้บริการบริเวณลานจอด ATTA และบริการในเส้นทาง ดอนเมือง - สุวรรณภูมิ

2.1.9 ข้อมูลของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

กิจการของ ท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) เจริญรุดหน้าจนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ คือ การแปลงสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2545 โดยใช้ชื่อ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และยังคงเรียกชื่อย่อว่า ทอท. ส่วนภาษาอังกฤษให้ชื่อว่า คือ Airport of Thailand Public Company Limited และใช้ชื่อย่อว่า AOT โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 70 โดย ทอท. ประกอบธุรกิจท่าอากาศยานของประเทศไทย มีธุรกิจหลักประกอบด้วยการดำเนินงาน และการพัฒนาท่าอากาศยาน โดยมีท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบ 6 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย ซึ่งท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งนี้ให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ และระหว่างประเทศ โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานหลัก เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์อย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 มีศักยภาพ ในการรองรับเที่ยวบินได้ 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง ผู้โดยสาร 45 ล้านคนต่อปี และสินค้า 3 ล้านตันต่อปี รายได้หลักจากดำเนินงานของ ทอท. ประกอบด้วยรายได้จาก 2 ส่วนที่สำคัญ คือ รายได้จากกิจการการบิน (Aero Revenues) คิดเป็นร้อยละ 61 ของรายได้รวมทั้งหมดเป็นรายได้ที่เกี่ยวข้องกับการจราจรทางอากาศโดยตรง เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมสนามบิน รายได้ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน และรายได้ค่าเครื่องอำนวยความสะดวก และรายได้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการกิจการการบิน (Non - Aero Revenues) คิดเป็นร้อยละ 39 ของรายได้รวมทั้งหมดเป็นรายได้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการจราจรทางอากาศโดยตรง เช่น รายได้ค่าเช่าสำนักงานและอสังหาริมทรัพย์ รายได้เกี่ยวกับการบริการ และรายได้ส่วนแบ่งผลประโยชน์

วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก

พันธกิจ (Mission) ประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งดำเนินการกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน โดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน

ค่านิยม (Core Value) ดังนี้

- 1) ให้อใจ หมายถึง จิตสำนึกในการให้บริการ การให้บริการด้วยความเข้าใจความหมายของการให้บริการ
- 2) มั่นใจ หมายถึง ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย การคำนึงถึงความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน
- 3) ร่วมใจ หมายถึง การมีส่วนร่วมและการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและหน่วยงานภายนอก สร้างความสามัคคีทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กรมากกว่าเป้าหมายส่วนตัว สร้างกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการตัดสินใจ

4) เป้าใจ หมายถึง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเรียนรู้ ควบคู่กับความคิดริเริ่ม และความตั้งใจที่ศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่

5) ภูมิใจ หมายถึง ความโปร่งใสและสำนึกในความรับผิดชอบ การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ และสำนึกในความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ต่อลูกค้า ต่อสังคม และประเทศชาติ

ภารกิจของ ทอท. คือ การประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยานรวมทั้งดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวกับหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน ได้แก่ กิจการ การจัดตั้งสนามบินหรือที่ขึ้น-ลงชั่วคราวของอากาศยาน กิจการการจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ การให้บริการช่างอากาศยาน การบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับอากาศยาน สินค้า พัสตภัณฑ์ ผู้โดยสาร และลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจในการเดินอากาศ

โครงสร้าง ทอท. โดยปัจจุบันกำหนดให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และท่าอากาศยานภูเก็ต เป็นหน่วยธุรกิจ เพื่อเป็นการยกระดับขอบเขตความรับผิดชอบ และให้มีอำนาจในการตัดสินใจ ในขณะที่ท่าอากาศยานอื่น ๆ อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของสายงานท่าอากาศยานภูมิภาค ซึ่งโครงสร้างปัจจุบันของ ทอท. ได้มีการทบทวนภารกิจ และจัดแบ่งส่วนงานให้มีความเหมาะสมเพื่อรองรับการเติบโตและการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการบินทางอากาศในอนาคต ทำให้เกิดความคล่องตัวและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

2.2 แนวคิดทฤษฎีสมรรถนะ

2.2.1 พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ และตรงกับภาษาอังกฤษว่า Competency

2.2.2 สุรชัย พรหมพันธุ์ (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ หมายถึง การแสดงถึงความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานนั้น ๆ และอ้างถึงคำจำกัดความของสมรรถนะจากทฤษฎีของนักวิจัย ดังนี้

1) David C. McClelland (1973) ได้ให้ความหมายคำว่า Competency หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่แสดงออก (Attributes/Behavior) เช่น อุปนิสัย (Trait) บทบาททางสังคม (Social Role) การรับรู้ตนเอง (Self Image) และแรงจูงใจ (Motive)

2) Scott Parry (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายคำว่า Competency หมายถึง องค์ประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้น ๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบ ซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม

อย่างไรก็ตาม ภายภาพของคนนั้นมีความแตกต่างกันตั้งแต่กำเนิด ซึ่งแต่ละบุคคลที่รับมานั้นจะเป็นผลผลิตจากพันธุกรรมหรือดีเอ็นเอที่ได้มาจากบิดามารดา แต่สิ่งที่เหมือนกัน คือ มีศักยภาพที่ติดตัวกันมาเพียงแต่จุดเด่นจุดด้อยของศักยภาพมีลำดับความสำคัญไม่เท่าเทียมกัน โดยพื้นฐานทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ องค์ประกอบด้านภาษา (Verbal Factor) องค์ประกอบด้านความคล่องแคล่วในการใช้ถ้อยคำ (Word Factor) องค์ประกอบด้านจำนวน (Number Factor) องค์ประกอบด้านมิติสัมพันธ์ (Space Factor) องค์ประกอบด้านความจำ (Memory Factor) องค์ประกอบด้านสังเกตพิจารณา (Perceptual Factor) และองค์ประกอบด้านเหตุผล (Reasoning Factor) ของแต่ละคนนั้นต่างได้รับมาแต่กำเนิดไม่เท่ากันและมีความแตกต่างกันออกไปตามแต่ละบุคคลใครจะได้รับมาด้านใดด้านหนึ่ง ซึ่งส่งผลต่อความถนัดในด้านนั้น ๆ ถือได้ว่าพื้นฐานที่สำคัญของศักยภาพของบุคคลแต่ละคนได้รับแตกต่างกัน และเมื่อสู่กระบวนการพัฒนาจะเป็นการต่อยอดศักยภาพให้สูงขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป ศักยภาพที่ได้ถูกทำการผลิตหรือพัฒนา เมื่อบุคลากรได้เดินเข้าสู่องค์กร ศักยภาพจะเปลี่ยนสภาพมาสู่การใช้งาน ตามลักษณะงานของแต่ละหน่วยงานในแต่ละองค์กร จึงเรียกว่า ศักยภาพ หรือ สมรรถนะ (Competency) ในการทำงาน ซึ่งศักยภาพเป็นสิ่งที่ติดตัวของแต่ละบุคคล ถ้าศักยภาพนั้นถูกแสดงออก และประสบความสำเร็จในภารกิจของงานนั้น ๆ ศักยภาพนั้นจึงถูกเรียกว่า สมรรถนะ บางคนได้เข้าไปทำงานในองค์กรที่ไม่มีความชัดเจนของหน้าที่งาน งานแสดงศักยภาพที่ติดตัวไม่ตรงกับหน้าที่ในตำแหน่งงานเรียกว่า ไม่มีสมรรถนะ ซึ่งไม่มีผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิภาพ องค์กรทุกข้ใจในผล การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ดังนั้น ศักยภาพที่ได้แสดงออกมาที่ตรงกับภารกิจของงานหรือตามหน้าที่ที่กำหนด จึงเรียกว่า เป็นผู้ที่มีสมรรถนะ

ทั้งนี้ องค์ประกอบหลักของสมรรถนะที่มีความสัมพันธ์ เกี่ยวพันกันและสนับสนุนซึ่งกันและกัน 3 ประการ ดังนี้

- ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์โดยตรง ซึ่งประเภทความรู้มี 2 ประเภท คือ ความรู้ในตัวของมนุษย์หรือความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะตัวที่เกิดจากประสบการณ์ การศึกษา การสนทนา การฝึกอบรม เจตคติของแต่ละบุคคล เป็นความรู้บวกกับสติปัญญาและประสบการณ์ และความรู้เชิงประจักษ์ที่ปรากฏชัดเจน (Explicit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดจากบุคคลออกมาในรูปของการบันทึกตามรูปแบบต่าง ๆ ความรู้เชิงประจักษ์เป็นความรู้ที่ได้จากสื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่ออื่น ๆ ความรู้แบบนี้จะถ่ายทอดจากใครคนหนึ่งไปยังบุคคลอื่นได้โดยไม่ยากนัก การขอรับการถ่ายทอดความรู้เชิงประจักษ์ที่ปรากฏชัดเจน อาจเรียนรู้ได้จากสื่อ ได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร (Transaction Data) รายงาน (Internal Record Management) แผนงานและนโยบาย (Plan and Policies) หนังสือพิมพ์ (Newspaper) หอสมุด (Data Warehouse) ฐานข้อมูล (External/ Internal Databases) และอีเมลล์ (E-Mail) ซึ่งลักษณะความรู้ในองค์กรสามารถจำแนกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ ความรู้พื้นฐาน (Core Knowledge) เป็นความรู้ในระดับพื้นฐานที่ทุกคนในองค์กร

ต้องการหรือต้องรู้ ความรู้เฉพาะ (Advanced Knowledge) เป็นความรู้ที่ทำให้องค์กรไปสู่จุดของการแข่งขันได้ เป็นความรู้ที่มีความเฉพาะเจาะจงซึ่งแตกต่างจากคู่แข่ง และความรู้เป็นเลิศ (Innovation Knowledge) เป็นความรู้ที่ทำให้องค์กรเป็นเลิศ สามารถเป็นผู้นำทางการตลาดได้

- ทักษะ (Skills) หมายถึง การกระทำสิ่งนั้นซ้ำ ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องทั้งของชีวิตและวิชาชีพ หลาย ๆ ครั้งจนเกิดความชำนาญโดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ ซึ่งทักษะทางวิชาชีพประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ทักษะเฉพาะงาน หมายถึง ทักษะพื้นฐานของงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานนั้น มีภารกิจที่แตกต่างกันไป และจะเป็นที่มาของทักษะหลักที่แตกต่างกัน และทักษะการบริหาร หมายถึง ความชำนาญในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรโดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่อยู่ผ่านกระบวนการทางการบริหารอย่างมีระบบ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล นอกจากทักษะเฉพาะงานและทักษะการบริหารแล้ว ยังมีทักษะชีวิตที่ หมายถึง ทักษะที่มนุษย์ทุกคนจำเป็นต้องมีและต้องใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อช่วยให้ตนเองมีความสุข สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ และประสบความสำเร็จ

- คุณลักษณะของบุคคล (Attribute) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทัศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของตน โดยองค์ประกอบของคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่

- บทบาทที่แสดงออกทางสังคม (Social Role) หมายถึง การกระทำตามสิทธิและหน้าที่ของบุคคลตามสถานการณ์ที่ตนดำรงอยู่ในสังคมนั้น ๆ หรือในองค์กร

- ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self Image) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ และค่านิยมที่บุคคลมีต่อตนเองในด้านต่าง ๆ อันเกิดจากการเรียนรู้ ที่ได้มีความสัมพันธ์กับสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการรับรู้เกี่ยวกับตนเองในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านสติปัญญา ความคิด ทักษะต่าง ๆ และรูปร่างลักษณะทางด้านร่างกาย

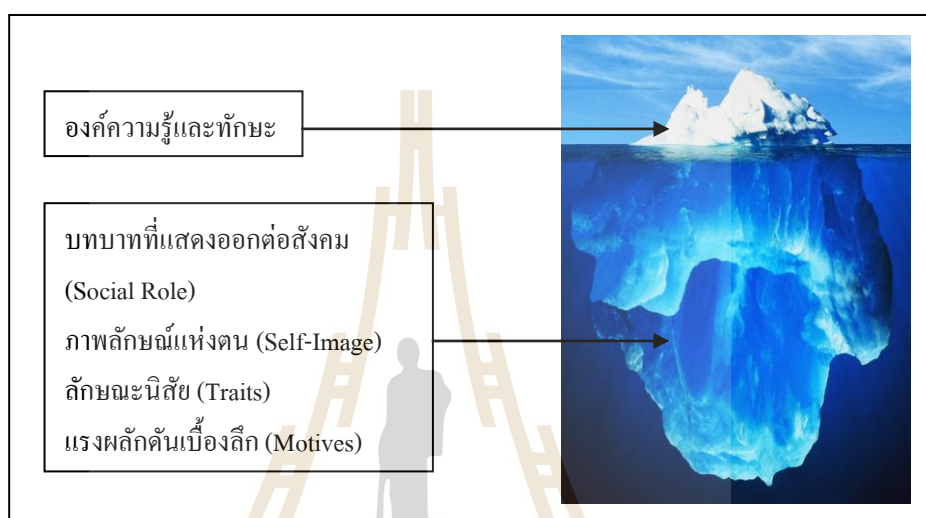
- แรงผลักดันและจูงใจเบื้องลึก (Motive) หมายถึง แรงผลักดัน แรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้

- อุปนิสัยหรือคุณลักษณะ (Trait) หมายถึง คุณลักษณะทางกายภาพของบุคคล และรวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญที่ไม่อาจเห็นได้

2.2.3 อารณ ภู่วิทยพันธุ์ (2553) ได้ให้ความหมายคำว่า สมรรถนะ หมายถึง ศักยภาพสมรรถนะจิตความสามารถ หรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ซึ่งเปรียบเทียบสมรรถนะดังภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) แบ่งเป็น 2 ส่วนหลักดังนี้

- 1) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ เป็นส่วนที่มองเห็นได้ชัด สามารถวัดและประเมินได้ง่าย ประกอบด้วยความรู้ (Knowledge) ที่ต้องอาศัยการเรียนรู้จากห้องเรียนหรือห้องอบรม และทักษะ (Skills) เกิดขึ้นจากการฝึกฝนฝึกปฏิบัติจนมีความชำนาญในเรื่องนั้น ทั้งนี้ทักษะประกอบไปด้วยทักษะด้านการบริหาร (Management Skills) และทักษะในงานเฉพาะด้านหรือเชิงเทคนิค (Technical Skills)

2) ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ หรือคุณสมบัติพิเศษส่วนบุคคล (Personal Attributes) เป็นส่วนที่มองเห็นได้ยากกว่า ต้องอาศัยการสังเกตจากผู้บังคับบัญชาและบุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกค้า คู่ค้า เป็นต้น ทั้งนี้ส่วนที่อยู่ใต้น้ำประกอบด้วยแนวความคิด ลักษณะนิสัย และแรงขับหรือแรงบันดาลใจ เป็นคุณสมบัติของพนักงานที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดหรือมีพัฒนาการตั้งแต่สมัยยังเด็ก เช่น ความละเอียดรอบคอบ มนุษยสัมพันธ์ การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ เป็นต้น ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 การเปรียบเทียบสมรรถนะกับภูเขาน้ำแข็ง

ที่มา ชูชัย สมิทธิไกร (2550, หน้า 29, อ้างอิงในอิทธิพงศ์ ฤทธิชัย, ม.ป.ป.)

จากทฤษฎีข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง จิตความสามารถ ซึ่งประกอบด้วยความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะของบุคคลที่รับรู้ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันและนำมาปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล

2.3 แนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพ

2.3.1 พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายคำว่า บุคลิกภาพ หมายถึง สภาพนิสัยจำเพาะคน และตรงกับภาษาอังกฤษว่า Personality

2.3.2 อารียา เลาสุริโยธิน (2553) ได้ให้ความหมายคำว่า บุคลิกภาพ หมายถึง การผสมผสาน คุณลักษณะภายนอก เช่น รูปร่าง หน้าตา กริยาท่าทาง การวางตัว พฤติกรรมต่าง ๆ กับคุณลักษณะภายใน เช่น ความคิด ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม อารมณ์ ที่มาหลอมรวมกันเป็นแบบอย่างเฉพาะของบุคคล ซึ่งทำให้แต่ละบุคคลมีบุคลิกภาพที่ต่างกันออกไป จนมีลักษณะ เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน และอ้างถึงคำจำกัดความของบุคลิกภาพจากทฤษฎีของนักวิจัย ดังนี้

1) Hilgard (1962) ได้ให้ความหมายคำว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของลักษณะต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2) Allport (1964) ได้ให้ความหมายคำว่า บุคลิกภาพ หมายถึง เป็นการจัดระเบียบในการเปลี่ยนแปลงของแต่ละบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับระบบร่างกาย และจิตใจนำไปสู่การปรับตัวของบุคคลให้เข้ากับโลกภายนอก

3) Cattell (1970) ได้ให้ความหมายคำว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลกระทบร่วมกันระหว่างตัวแปรทางด้านคุณลักษณะ กับด้านสภาวะแวดล้อม สามารถทำให้ทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่มีผลต่อบุคลิกภาพขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ดังนี้

- พันธุกรรม หมายถึง สิ่งที่ถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ และปัจจัยที่ส่งผลในการกำหนดพื้นฐานของบุคลิกภาพในขั้นตอนที่ค่อนข้างชัดเจน อันได้แก่ รูปร่าง ลักษณะของสีผิว สีผม สีตา ลักษณะของโครงกระดูก โครงสร้างของจมูก ปาก นิ้วมือ สัดส่วน ความแข็งแรงของร่างกาย และกล้ามเนื้อ กลุ่มเลือด เพศและลักษณะประจำเพศ โรคต่าง ๆ รวมถึงเชาวน์ปัญญา และความถนัด

- สภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวไม่ว่ากลุ่มคน ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมต่าง ๆ ค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติ คำสั่งสอน การอบรมเลี้ยงดู ฯลฯ ที่บุคคลได้รับ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรุงแต่งพื้นฐานของบุคลิกภาพที่ได้มาจากพันธุกรรมให้ดีขึ้นหรือเลวลง ซึ่งสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

- สภาพแวดล้อมภายในครรภ์มารดา ในขณะที่ทารกอยู่ในครรภ์มารดาตลอดระยะเวลา 9 เดือน สุขภาพ และการดูแลทารกภายในครรภ์ของมารดาเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการพัฒนาการ และบุคลิกภาพของเด็กภายหลังจากคลอดออกมาแล้ว ได้แก่ ภาวะโภชนาการของแม่ การได้รับรังสี โรคประจำตัว และโรคที่มารดาได้รับขณะตั้งครรภ์ที่รับประทาน การดื่มเครื่องดื่มที่ผสมแอลกอฮอล์ และการสูบบุหรี่ อายุของแม่ อารมณ์ของมารดา และสภาวะการมีบุตรหลายคน

- สิ่งแวดล้อมขณะคลอด เมื่อทารกครบกำหนดคลอดแล้ว ในขณะที่ทำคลอด ทารกอาจได้รับความกระทบกระเทือนจากเครื่องมือที่ช่วยในการทำคลอด ทำให้สมองทารกได้รับอันตราย เกิดจากสมองขาดออกซิเจน หรือการติดเชื้อมีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลต่อบุคลิกภาพในภายหลัง

- สิ่งแวดล้อมหลังคลอด เมื่อทารกคลอดจากครรภ์มารดาแล้ว ทารกต้องเรียนรู้ และปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้อง ซึ่งกลายมาเป็นประสบการณ์อย่างหนึ่งของชีวิตแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

(1) ประสบการณ์ร่วม (Common Experience) หมายถึง ประสบการณ์ธรรมดาทั่วไปในลักษณะที่คนในสังคมได้รับเหมือนกัน อันได้แก่ ขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม ซึ่งเด็กถูกหล่อหลอมให้มีบุคลิกภาพตามขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมภายในสังคมตั้งแต่แรกเริ่มของชีวิตไม่ว่าจะเป็นแนวความคิด ทศนคติ มารยาทในสังคม การแสดงออกตลอดจนการดำเนินชีวิต

ในลักษณะต่าง ๆ อีกมากมาย เช่น ไม่ควรแต่งกายด้วยชุดสีดำไปงานมงคล คนนับถือศาสนาอิสลามจะทำการละหมาดวันละ 5 ครั้ง คนนับถือศาสนาพุทธจะนิยมทำบุญตักบาตร สวดมนต์ไหว้พระ บทบาทตามเพศ เช่น ผู้หญิงไทยต้องรักษาวลสงวนตัว มีความอ่อนหวาน ชายไทยต้องกล้าหาญเข้มแข็ง ประสบการณ์ในบทบาทอาชีพลักษณะงาน เช่น เป็นครูอาจารย์ต้องเฝ้าหาความรู้ มีเมตตาต่อลูกศิษย์ เป็นแพทย์พยาบาลต้องมีจิตใจเมตตาต่อคนไข้ รักษาด้วยความจริงใจไม่รังเกียจสภาพถิ่นที่อยู่อาศัย เช่น คนไทยในภาคใต้พูดเร็ว ชอบรับประทานอาหารรสจัด รักพวกพ้อง คนไทยในภาคเหนือพูดจาไพเราะแต่มีลักษณะเอื้อนคำ ทำให้ดูช้าใจเย็น

(2) ประสบการณ์เฉพาะ (Unique Experience) หมายถึง ประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับมา โดยผู้อื่นไม่อาจประสบเช่นเดียวกัน เช่น การอบรมเลี้ยงดู การอบรมเลี้ยงดูของบิดามารดามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพของเด็กที่แตกต่างกัน เช่น บ้านที่เลี้ยงดูแบบประคบประหงมมากเกินไป ทำให้เด็กขาดความรับผิดชอบ อดทนน้อย เอาแต่ใจตนเอง และมักพึ่งตนเองไม่ได้ เป็นต้น สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นสิ่งที่ทำให้โอกาสของบุคคลไม่เท่าเทียมกัน มีผลทำให้เกิดความแตกต่างทั้งด้านความคิด ความเชื่อ ทศนคติ ตลอดจนการแสดงออก เช่น เด็กที่ทางบ้านมีฐานะร่ำรวย มักจะช่วยเหลือตนเองไม่เกี่ยง ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยขาดความอดทน ส่วนเด็กที่ทางบ้านมีฐานะยากจน มักมีความอดทน รู้จักต่อสู้ เห็นคุณค่าของเงิน การรับรู้ตนเองจากผู้อื่น โดยได้จากผู้อื่นบอก หรือผู้อื่นปฏิบัติต่อตน เช่น การที่บุคคลรอบข้างแสดงออกหรือบอกว่าตนโง่ ก่อให้เกิดการดูถูกตนเอง ไม่เชื่อและไม่ใช้ความสามารถของตนที่มีอยู่ให้เต็มที่ เป็นผลทำให้เกิดความล้มเหลวบ่อย ๆ จึงทำให้เกิดการตกต่ำความรู้สึกว่าตนเองเป็นคนโง่จริง ๆ ดังนั้น การแสดงออกจะเป็นไปตามการรับรู้ของตนเองและกลายมาเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ

ทั้งนี้ บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคมทุกยุคทุกสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันสูงขึ้น บุคลิกภาพจึงเปรียบเสมือนใบเบิกทางที่นำไปสู่ความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ดังนั้น บุคลิกภาพมีความสำคัญ ดังนี้

1) บุคลิกภาพมีผลต่อการยอมรับและการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งบุคลิกภาพมีส่วนสำคัญในการช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น ๆ และสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้ เช่น คนที่มีบุคลิกภาพเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ อดทน เสียสละ รู้จักมารยาทย่อมเป็นที่ชื่นชอบและยอมรับจากคนทั่ว ๆ ไป ดังนั้น การที่ปรับตัวให้เข้ากับคนอื่น ๆ ย่อมทำได้ง่าย

2) บุคลิกภาพมีผลต่อความสำเร็จในชีวิตผู้ที่มิบุคลิกภาพดีย่อมได้เปรียบบุคคลอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเรียน การทำงาน การเลือกคู่ครอง การเลือกผู้นำ ฯลฯ เพราะทำให้เกิด การยอมรับเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาจากผู้พบเห็น เช่น นักศึกษาที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ถูกต้อง ย่อมทำให้อาจารย์เกิดความเอ็นดู รู้สึกว่านักศึกษาคือคนเรียบร้อย น่ารัก ดังนั้น เมื่อนักศึกษามาขอความช่วยเหลือต่าง ๆ มักเป็นไปได้โดยง่าย

3) บุคลิกภาพมีผลต่อการตระหนักในเอกลักษณ์ และการยอมรับความแตกต่างบุคคล เนื่องจากบุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล จึงช่วยให้สามารถจดจำและเข้าใจบุคคลแต่ละบุคคลได้เป็นอย่างดี ตลอดจนรู้วิธีที่ปรับตัวให้เข้ากับบุคคลเหล่านั้นได้ จึงทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันในสังคม และลักษณะเฉพาะบางอย่างของบุคคลสามารถเป็นต้นแบบของบุคลิกภาพที่ดีได้ เช่น ความอดทน ขยัน ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ จึงควรได้รับการยกย่อง และส่งเสริมให้คนรุ่นหลังได้ยึดถือเป็นแบบอย่างเพื่อเป็นมาตรฐานของสังคม อันทำให้สังคมนั้น ๆ มีประชากรที่มีคุณภาพ

2.3.3 พิมลพรรณ จารุจินดา(2546)กล่าวว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องมีบุคลิกภาพ 5 ด้าน ดังนี้

1) บุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ เนื่องจากงานบริการต้อนรับภาคพื้นนั้นเป็นงานที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารหรือผู้ที่มาขอบริการ ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป ดังนั้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องให้บริการด้วยความสุภาพ ใจเย็น สามารถควบคุมสภาวะอารมณ์ของตนเองได้ แม้ว่าอยู่ในสถานการณ์ที่เครียดและกดดันต้องไม่แสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมออกมา เมื่อรู้สึกไม่พอใจ มีความอดทนอดกลั้น รู้จักผ่อนคลาย จึงทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจลูกค้า

2) บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเอง เนื่องจากในงานบริการต้อนรับภาคพื้นเป็นงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่เสมอ ดังนั้น เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ พนักงานต้อนรับภาคพื้นจำเป็นต้องมีบุคลิกในการชอบพูดคุย กระฉับกระเฉง มีท่าทีที่อบอุ่น และมองโลกในแง่ดี

3) บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ เนื่องจากในงานบริการต้อนรับภาคพื้นนั้น จำเป็นต้องติดต่อกับบุคคลหลากหลายเชื้อชาติและภาษา ดังนั้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นจึงต้องเป็นบุคคลที่เปิดกว้างทั้งทางด้านค่านิยมและความคิด พร้อมทั้งจะเรียนรู้แนวคิดใหม่ ๆ จากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป เพื่อได้เป็นผู้ที่มีความรอบรู้เท่าทันสถานการณ์ และความก้าวหน้าต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย อันจะเป็นประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้ในหน้าที่การงาน และในชีวิตประจำวันต่อไป

4) บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น ในงานบริการต้อนรับภาคพื้นนั้นต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ทั้งกับบุคคลภายในและภายนอกองค์กร กล่าวคือ การทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นนั้นต้องทำงานเป็นทีม ดังนั้น ต้องให้ความช่วยเหลือกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวปฏิบัติต่อกันด้วยความสุภาพ ให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันจึงทำให้งานประสบความสำเร็จ และกรณีที่ต้องติดต่อกับบุคคลนอกองค์กร คือผู้โดยสารหรือผู้ที่มาขอรับบริการนั้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องรับฟังความต้องการของผู้โดยสารด้วยความสนใจ แสดงสีหน้า และแววตา ของความเป็นมิตร ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส หรือในกรณีที่มีปัญหาโต้แย้งกันก็ต้องตั้งใจฟังผู้โดยสารหรือผู้ที่มาขอรับบริการ เพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริง และฟังโดยตลอดด้วยท่าทางที่แสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ

5) บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบในงานบริการต้อนรับภาคพื้น โดยเป็นงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูงในทุก ๆ หน้าที่ เพื่อให้เครื่องบินออกให้ตรงเวลามากที่สุด ดังนั้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นจึงต้องมีวินัยในตนเอง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจ เอาใจใส่ และอุทิศให้กับงานบริการอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งบุคลิกภาพด้านนี้สามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน และความสำเร็จในอาชีพได้

จากทฤษฎีข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลทั้งภายใน และภายนอก ที่แตกต่างกัน จนมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน โดยปัจจัยที่มีผลต่อบุคลิกภาพขึ้นอยู่กับพันธุกรรม และสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ บุคลิกภาพมีผลต่อการยอมรับและการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นมีผลต่อความสำเร็จในชีวิต และมีผลต่อการตระหนักในเอกลักษณ์และการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล

2.4 แนวคิดทฤษฎีการบริการ

2.4.1 พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายการบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ และตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service

2.4.2 คำนำย อภิปรัชญาสกุล (2557) ได้ให้ความหมายการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน โดยการบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ โดยมี 6 ลักษณะ ดังนี้

- 1) ความไว้วางใจ (Trust) เป็นการบริการที่ผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าว่าได้รับการปฏิบัติเช่นไร
- 2) เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เป็นการบริการที่ไม่สามารถมอง และสัมผัสได้
- 3) เป็นลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) เป็นการให้บริการที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการบริโภค ทำให้การบริการได้ครั้งละหนึ่งราย
- 4) เป็นลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) เป็นบริการที่ลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้
- 5) เป็นลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish Ability) บริการที่ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น หากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน

6) เป็นลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

อย่างไรก็ตาม การให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการบริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าทุกคนในองค์กรมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ ความบกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นบ่อนทำลาย ชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า ลูกค้าถูกเสมอ งานบริการเป็นงานผู้ให้ งานบริการเป็นการฝึกกระตือรือร้นจิตใจ บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

ทั้งนี้ อิทธิพลต่อการบริการนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

- ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรง (Direct Factors) หมายถึง ปัจจัยที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการบริการ ซึ่งทำให้จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะ รูปแบบตลอดจนวิธีการในการบริการ กล่าวคือ ในที่นี้สมมติว่า X เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการบริการ เพราะฉะนั้นเมื่อใดก็ตามที่ X มีการเปลี่ยนแปลงก็ย่อมจะมีผลทำให้การบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน ดังภาพที่ 2.3

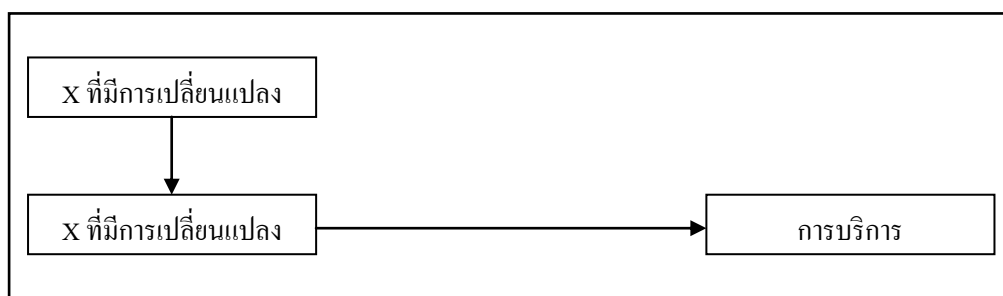


ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงกับการบริการ

ที่มา คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557, หน้า 11)

จากภาพเป็นการพิจารณาถึง องค์ประกอบของการบริการและความแตกต่างระหว่าง การบริการกับสินค้าอื่นทั่วไป ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการบริการนั้นประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 ประการ คือ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และองค์กรธุรกิจบริการ

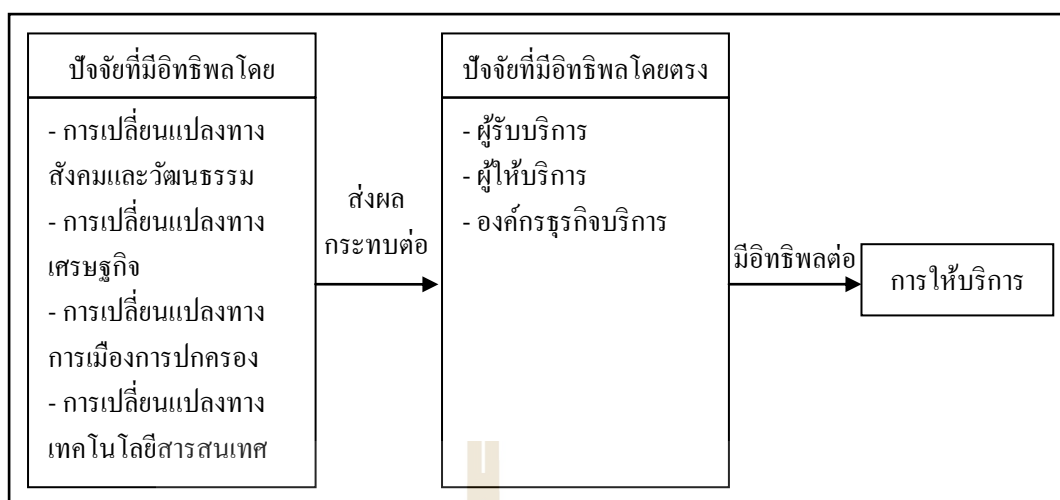
- ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อม (Indirect Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ไม่ได้มีผลกระทบโดยตรงต่อการบริการ แต่จะมีผลกระทบต่อปัจจัยโดยอ้อม ซึ่งเป็นเหตุให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรง มีการเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ สมมุติ Y เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการบริการ เพราะฉะนั้น เมื่อใดก็ตามที่ Y มีการเปลี่ยนแปลงจะไม่กระทบใดๆ ต่อการบริการ แต่ Y กลับส่งผลทำให้ X (ปัจจัย ที่มีอิทธิพลโดยตรง) เกิดการเปลี่ยนแปลงแทน ซึ่งผลการเปลี่ยนแปลงของ X ทำให้การบริการได้รับผลกระทบตามไปด้วย ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมกับการบริการ

ที่มา คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557, หน้า 11)

จากภาพเป็นการพิจารณาถึงองค์ประกอบของการบริการและความแตกต่างระหว่างการบริการกับสินค้าอื่นทั่วไป ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการบริการประกอบด้วยปัจจัยย่อย 4 ประการ คือ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองการปกครองและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์หรือยุคโลกไร้พรมแดนที่การเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเกิดขึ้นในประเทศใด หรือภูมิภาคใดภูมิภาคหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อประเทศอื่นและภูมิภาคอื่นด้วย ดังนั้น ปัจจัยเหล่านี้จึงไม่ได้ดำรงอยู่โดยลำพังแต่กลับมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตามลักษณะของประเภทปัจจัยอยู่ตลอดเวลา อย่างในกรณีของผู้รับบริการ พนักงานผู้ให้บริการ และองค์กรธุรกิจบริการ เห็นได้ชัดเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในปัจจัยเหล่านี้ เป็นต้นว่า ผู้รับบริการมากขึ้น หรือผู้รับบริการมีการศึกษาดีขึ้น การบริการก็ย่อมต้องมีการปรับปรุง และการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย โดยการเพิ่มการให้บริการมากขึ้น หรือปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันผู้รับบริการ พนักงานบริการและองค์กรธุรกิจบริการยังได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนทางการเมืองการปกครอง และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมหรือความต้องการ ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงกับปัจจัยที่มีผลโดยอ้อม
ที่มา: คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557, หน้า 12)

2.4.3 จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ได้ให้ความหมายโดยทั่วไปของการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น และอ้างถึงคำจำกัดความของการบริการจากทฤษฎีของนักวิจัย ดังนี้

1) ศิริพร วิษณุหิมาชัย (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายในเชิงธุรกิจของการบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ สุขกาย สุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

2) อเนกलग สุทธินันท์ (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ การแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างถูกต้อง ในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการหรือภายหลังจากที่ลูกค้ามารับบริการแล้ว หรืออาจให้ความหมายของการบริการเป็นร้อยกรองได้ดังนี้

บริการ	เป็นงาน	ของการให้
มอบน้ำใจ	ให้ไมตรี	ดีหนักหนา
เอื้ออาทร	ผ่อนร้อนรุ่ม	นุ่มวาจา
มีทิท่า	น่าเป็นมิตร	ชวนคิดใจ
รู้รอยยิ้ม	พิมพ์ใจ	ให้สดชื่น
รู้จักถากถั่น	อดกลั้น	ไม่ห้วนไหว
นี่คืองาน	บริการ	ประทับใจ
Service Mind	เรามีไว้	ให้ทุกคน

ทั้งนี้ การให้บริการจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

- ลูกค้า หรือผู้รับบริการ
- ผู้ให้บริการ หรือพนักงาน
- ตัวสินค้าหรือบริการ ซึ่งสิ่งที่จะประกอบขึ้นมาเป็น “สินค้าและบริการ” ได้นั้น 2

ส่วนคือ ฮาร์ดแวร์ ในทางการบริการ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถจับต้องได้ เช่น ตึก การตกแต่งภายนอกภายใน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบโทรศัพท์ เครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ในสำนักงาน เป็นต้น และซอฟต์แวร์ ในทางการบริการหมายถึง การให้บริการที่ดีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้าสนใจในรายละเอียด ทำให้ลูกค้ามีความสุขสบายและสะดวกรวดเร็วตลอดจนการแก้ไขปัญหาของลูกค้าให้ลุล่วงไปด้วยดี ตัวอย่างซอฟต์แวร์ เช่น ระบบการตอบรับโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ การบริหารการรอของลูกค้า การปฏิบัติต่อลูกค้าพิการ และการรับคำตำหนิ รวมทั้งการแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ เป็นต้น

นอกจากนี้ ได้ให้ความหมายของ Service Mind มีความหมายดังนี้

S	=	Smile	ต้องมีรอยยิ้ม
E	=	Enthusiasm	ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า
R	=	Responsiveness	มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า
V	=	Value	ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า
I	=	Impression	ให้บริการอย่างประทับใจ
C	=	Courtesy	บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน
E	=	Endurance	ความอดทน การเก็บอารมณ์
M	=	Make Believe	มีความเชื่อ
I	=	Insist	การยืนยัน มีจุดยืนที่จะบริการลูกค้า
N	=	Necessitate	การให้ความสำคัญ
D	=	Devote	การอุทิศตน

และได้กล่าวไว้ว่า การบริการพื้นฐานเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ให้ใช้หลัก GUMS ซึ่งประกอบด้วย

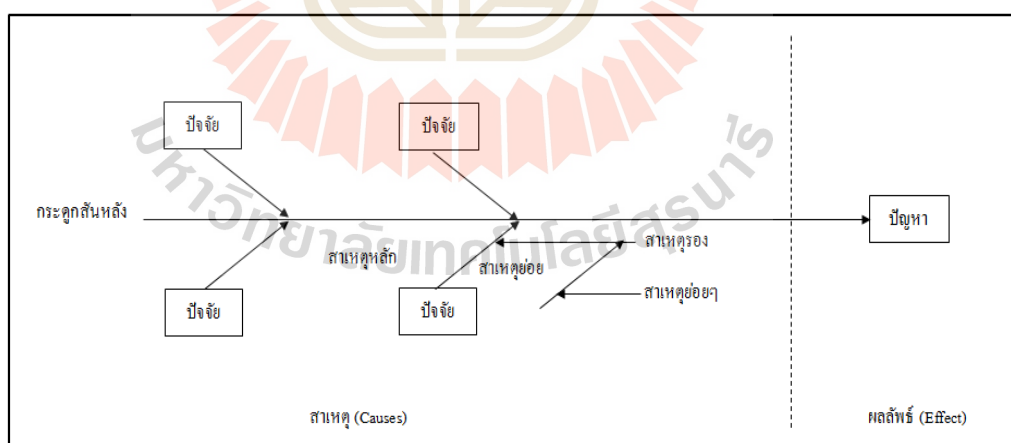
G	=	Greet the customer	ทักทายลูกค้า
U	=	Use the customer's name	ใช้ชื่อลูกค้า
M	=	Maintain eye contact	สบตา
S	=	Smile	ยิ้ม

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความช่วยเหลือ ดำเนินการเพื่อประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้อื่น ซึ่งการบริการจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และตัวสินค้าหรือบริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจให้บริการ (Service Mind) เพื่อให้งานบริการประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

2.5 แนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์ด้วยแผนผังสาเหตุและผล

2.5.1 เกียรติสุดา บัณฑิตพรหม (2558) ได้กล่าวถึงทฤษฎีแผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) ไว้ว่าเป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา (Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น (Possible Cause) ซึ่งคุ้นเคยกับแผนผังสาเหตุและผล ในชื่อของ "แผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)" เนื่องจากหน้าตาแผนภูมิมีลักษณะคล้ายปลาที่เหลือแต่ก้าง หรือที่รู้จักในชื่อของแผนผังอิชิกาวา (Ishikawa Diagram) ซึ่งได้รับการพัฒนาครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1943 โดยศาสตราจารย์คาโอริ อิชิกาวา แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว โดยวิธีการสร้างแผนผังสาเหตุและผลหรือผังก้างปลาอย่างไรก็ตามการสร้างแผนผัง ต้องทำเป็นทีมหรือเป็นกลุ่ม โดยใช้ขั้นตอน 6 ขั้นตอน คือ กำหนดประโยคปัญหาที่หัวปลากำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้น ๆ ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัยหาสาเหตุหลักของปัญหา จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ และใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น ทั้งนี้แผนผังก้างปลาประกอบด้วย ส่วนต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ส่วนปัญหาหรือผลลัพธ์ (Problem or Effect) ซึ่งจะแสดงอยู่ที่หัวปลา
- 2) ส่วนสาเหตุ (Causes) สามารถแยกย่อยออกได้เป็น
 - ปัจจัย (Factors) ที่ส่งผลกระทบต่อปัญหา (หัวปลา)
 - สาเหตุหลัก
 - สาเหตุย่อย



ภาพที่ 2.6 แผนผังสาเหตุและผลหรือแผนผังก้างปลา

ที่มา เกียรติสุดา บัณฑิตพรหม (2558, หน้า 23)

หลักการเบื้องต้นของแผนผังก้างปลา คือการใส่ชื่อของปัญหาที่ต้องการวิเคราะห์ลงด้านขวาสุดหรือซ้ายสุดของแผนผัง โดยมีเส้นหลักตามแนวยาวของกระดูกสันหลัง จากนั้นใส่ชื่อของปัญหาย่อยซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหาหลัก 3-6 หัวข้อ จากนั้นลากเส้นก้างปลา (Sub-bone) โดยทำมุมเฉียงจากเส้นหลัก เส้นก้างปลาแต่ละเส้นให้ใส่ชื่อของสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหานั้นขึ้นมา ระดับของปัญหา สามารถแบ่งย่อยลงไปได้อีก ถ้าปัญหานั้นยังมีสาเหตุที่เป็นองค์ประกอบย่อยลงไปได้อีก โดยทั่วไปมักจะมีการแบ่งระดับของสาเหตุย่อยลงไปมากที่สุด 4-5 ระดับ เมื่อมีข้อมูลในแผนผังก้างปลาที่สมบูรณ์แล้ว จะทำให้มองเห็นภาพขององค์ประกอบทั้งหมดที่จะเป็นสาเหตุของของปัญหาที่เกิดขึ้น การกำหนดหัวข้อปัญหาที่หัวปลาควรกำหนดให้ชัดเจนและมีความเป็นไปได้ ซึ่งหากกำหนดประโยคปัญหาไม่ชัดเจนตั้งแต่แรกแล้วจะทำให้ใช้เวลามากในการค้นหาสาเหตุ และจะใช้เวลานานในการทำผังก้างปลา

การกำหนดปัจจัยแผนผังก้างปลาต้องมั่นใจว่ากลุ่มที่กำหนดนั้นสามารถช่วยแยกแยะและกำหนดสาเหตุต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีและเป็นสาเหตุ โดยส่วนมากมักใช้หลักการ 4M+1E เป็นกลุ่มปัจจัยเพื่อนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่าง ๆ ประกอบด้วย

1) Man หมายถึง บุคลากร ผู้ที่จะต้องเกี่ยวข้องกับระบบงาน ซึ่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบิน ได้แก่ นักบิน ลูกเรือ ช่างซ่อมบำรุง เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศและเจ้าหน้าที่ภาคพื้นอื่น ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด สำหรับการคัดเลือกบุคลากรนั้น จะต้องมีความเหมาะสมทั้งทางร่างกายและจิตใจ และต้องมีการคำนึงถึงสมรรถนะของบุคคล กล่าวคือ การรับรู้ ความตั้งใจ ความเครียด ความเชื่อมั่น การปรับตัว ความกล้า ความคาดหวัง ความพึงพอใจกับงาน ค่านิยม ครอบครัวยุทธศาสตร์ และสายการบังคับบัญชา อีกทั้งบุคคลยังเป็นปัจจัยที่มีความแปรปรวนมากที่สุด ซึ่งบุคคลแต่ละบุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อผลงานที่แตกต่างกันออกไป ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

- ความถนัดเป็นความสามารถ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบุคคลที่แตกต่างกัน โดยสามารถกำหนดทำการทดสอบวัดได้ เพื่อมอบหมายงานให้ตรงกับความถนัดของบุคคลนั้น ๆ
- ลักษณะทางบุคลิกภาพมีผลทำให้แสดงลักษณะนิสัยที่แตกต่างกันออกไป ในแต่ละบุคคล ลักษณะทางกายภาพ เช่น บุคคลที่มีความแข็งแรงเหมาะสมกับงานในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลที่มีหน้าตาสวยงาม เป็นต้น
- ความสนใจและการจงใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจของตนเอง
- อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น เด็ก และผู้สูงอายุไม่เหมาะแก่การทำงานที่ต้องใช้งานหนัก
- การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกที่แตกต่างกัน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้น ๆ

- ประสบการณ์ เป็นการได้เรียนรู้งานมาก่อนย่อมก่อให้เกิดความชำนาญในงานนั้น ๆ
- การคัดเลือก ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมทั้งทางร่างกายและจิตใจ การฝึกอบรมอย่างเป็นลำดับที่ถูกต้องด้านทักษะความชำนาญ ด้านระเบียบปฏิบัติ และข้อเสนอแนะนำ จนเกิดเป็นรูปแบบอุปนิสัยที่พึงประสงค์
- สมรรถนะ ขึ้นอยู่กับการรับรู้การถูกเบี่ยงเบนความตั้งใจ ความใส่ใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากเกินไป ความเครียด ความหวาดระแวง แรงกดดันจากผู้คนรอบข้าง ความเชื่อมั่น การหยั่งรู้ทักษะ การปรับตัวแรงกดดัน และความกล้า
- ปัจจัยส่วนบุคคล ขึ้นอยู่กับความคาดหวัง ความพึงพอใจกับงาน ค่านิยม ครอบครัวเพื่อนฝูง การบังคับบัญชา การควบคุม วินัย (ภายใน ภายนอก) การรับรู้เกี่ยวกับภาระงานที่ล้นมือ และทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร

2) Machine หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญรองลงมาจากบุคลากร เช่น อากาศยาน สะพานเทียบเครื่องบิน ระบบบริหารจัดการข้อมูลการบิน (Flight Information Management System; FIMS) ระบบไฟนำร่องอากาศยานเข้าจอด (Visual Docking Guidance System; VDGS) เครื่องช่วยเดินอากาศ ถึงแม้ว่าการออกแบบ การใช้งานและการซ่อมบำรุงไม่มีข้อบกพร่องแต่อุปกรณ์ต่าง ๆ อาจเกิดการเสื่อมคุณภาพตามอายุการใช้งาน ปัญหาความล้าอุปกรณ์ ความบกพร่องอุปกรณ์ รวมถึงความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์ และการซ่อมบำรุง เป็นต้น

3) Method หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงาน การกิจต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งขึ้นมา ซึ่งต้องใช้ทั้งความรู้ความชำนาญที่แตกต่างกัน การกำกับดูแลกระบวนการปฏิบัติงาน โดยกระบวนการปฏิบัติงานต้องตรงตามข้อกำหนดมาตรฐานระเบียบปฏิบัติ (Standard Operation Procedure; SOP) ถ้าหากการปฏิบัติงานที่ไม่มีวิธีการร่วมกันอย่างเป็นมาตรฐานและสอดคล้องกันต่างฝ่ายต่างทำตามอำเภอใจ หรือมีมาตรฐาน แต่ไม่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมหรือทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าเดิมก็ล้วนแต่สร้างปัญหา

4) Material หมายถึง วัตถุดิบหรืออะไหล่ อุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการ เช่น ตัววัสดุที่ใช้ประกอบการดำเนินงาน ได้แก่ หลุมจอดอากาศยาน ซึ่งความผิดปกติของวัตถุดิบที่ต้องใช้หากผิดไปจากมาตรฐานที่ตั้งไว้ย่อมสร้างปัญหาให้กับกระบวนการปฏิบัติงาน

5) Environment หมายถึง สภาพแวดล้อมที่อยู่ระหว่างการปฏิบัติงานต่าง ๆ ประกอบด้วยปรากฏการณ์ธรรมชาติ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมหรือบริหารจัดการได้ ต้องหลีกเลี่ยงสถานเดียว เช่น สภาพอากาศ แสงสว่างอุณหภูมิ ความชื้น ลักษณะรูปร่างอาคาร สภาพห้องปฏิบัติการงาน เป็นต้น สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์หรือการบริการต่าง ๆ เช่น เครื่องหมาย สัญญาณการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น โดยที่ปัจจัยนี้สามารถควบคุมหรือบริหารจัดการได้

2.5.2 นาฬิกา เด็ดขุนทด (2558) ได้กล่าวถึงการกำหนดปัจจัยบนผังกังปลาว่า การกำหนดกลุ่มปัจจัยใดก็ตามต้องมั่นใจกลุ่มกำหนดปัจจัยนั้นถึงการช่วยแยกแยะและกำหนดสาเหตุต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ และเป็นเหตุเป็นผล โดยส่วนมากมักใช้หลักการ 4M+1E เป็นกลุ่มปัจจัยเพื่อนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่าง ๆ ซึ่ง 4M+1E มีดังนี้

- 1) M-Man หมายถึง คนงาน หรือพนักงาน หรือบุคลากร
- 2) M-Machine หมายถึง เครื่องจักร หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- 3) M-Material หมายถึง วัตถุดิบ หรืออะไหล่ อุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการ
- 4) M-Method หมายถึง กระบวนการทำงาน
- 5) E-Environment หมายถึง อากาศ สถานที่ ความสว่าง และบรรยากาศการทำงาน

อย่างไรก็ตามหากไม่ได้อยู่ในกระบวนการผลิต ปัจจัยนำเข้า (Input) ในกระบวนการเปลี่ยนไป เช่น 4P ได้แก่ Place Procedure People Policy หรือ 4S ได้แก่ Surrounding Supplier System Skill หรือ MILK ได้แก่ Management Information Leadership Knowledge เป็นต้น ทั้งนี้สามารถกำหนดกลุ่มปัจจัยใหม่ให้เหมาะสมกับปัญหาได้เช่นกัน

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผังผังกังปลา แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหากับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มปัจจัย คือ Man Machines Methods Management และ Environment เพื่อสามารถทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้

2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการต้อนรับภาคพื้น

2.6.1 การบริการภาคพื้น

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2551, อ้างถึงในอาจารย์ นามวัฒน์, 2557, หน้า 33) กล่าวว่าไว้ว่าการบริการภาคพื้น (Ground Service) ของธุรกิจการบิน สามารถแยกได้ ดังนี้

- 1) การให้บริการสำหรับผู้โดยสารของธุรกิจการบินก่อนการบินเป็นการบริการอย่างหนึ่งของธุรกิจการบินในการให้บริการแก่ผู้โดยสารก่อนขึ้นอากาศยาน ซึ่งประกอบด้วยบริการสำคัญดังต่อไปนี้

- การบริการจำหน่ายบัตรโดยสารและสำรองที่นั่ง สายการบินต้องมีสำนักงานของตนเองหรือสำนักงานของตัวแทนจัดจำหน่าย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่ต้องการซื้อบัตรโดยสารและสำรองที่นั่ง พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการเดินทางของผู้โดยสารที่มาใช้บริการสายการบินของตน ในการจำหน่ายบัตรโดยสารให้แก่ผู้โดยสารนั้นเริ่มจากผู้โดยสารมาติดต่อที่สำนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร และสำรองที่นั่งของสายการบินที่ตั้งตามจุดต่าง ๆ หรือสำนักงานตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารขึ้นเครื่องบินของสายการบินต่าง ๆ เมื่อผู้โดยสารได้ทำการแจ้งให้เจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตรโดยสาร

ของสายการบินทราบว่าจะเดินทางไปทีใดในเส้นทางใดแล้ว สายการบินทำการคำนวณค่าโดยสารให้แก่ผู้โดยสาร พร้อมทั้งแจ้งข้อมูลตารางการบินให้ทราบ

- การให้บริการแก่ผู้โดยสารขาออก เมื่อผู้โดยสารเดินทางถึงท่าอากาศยานแล้วไปที่อาคารผู้โดยสารขาออก เพื่อให้สายการบินที่ตนซื้อบัตรโดยสารได้ทำการตรวจรับบัตรโดยสาร และชั่งน้ำหนักสัมภาระติดตัวพร้อมติดป้ายหมายเลข (Tag) ตรงจุดที่กำหนดพร้อมทั้งออกใบขึ้นเครื่องบิน และพร้อมเลขที่นั่ง (Boarding Pass) ให้แก่ผู้โดยสาร หลังจากนั้นเมื่อถึงเวลาที่ต้องเตรียมตัวขึ้นเครื่องบิน ผู้โดยสารต้องเข้าไปสู่เขตหวงห้ามซึ่งเข้าได้เฉพาะผู้โดยสารและผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ในบริเวณนี้ก่อนขึ้นเครื่องบินมีการตรวจอาวุธ และวัตถุระเบิด เพื่อรักษาความปลอดภัยด้วย หากเป็นท่าอากาศยานระหว่างประเทศมีด่านตรวจคนเข้าเมือง และด่านศุลกากรในบริเวณนี้ด้วย

- การให้บริการแก่ผู้โดยสารขาเข้า เมื่อผู้โดยสารมาถึงอาคารสถานีแล้วต้องไปที่บริเวณรับกระเป๋า และสัมภาระ หากเดินทางมาจากต่างประเทศจะเป็นเขตหวงห้ามที่ต้องผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองและด่านศุลกากรก่อน หลังจากนั้นก็ออกสู่บริเวณสาธารณะ และออกจากท่าอากาศยาน

2) การให้บริการสำหรับการขนส่งผู้โดยสารของธุรกิจการบินหลังการบิน ธุรกิจการบิน การให้บริการแก่ผู้โดยสารหลังจากเครื่องบิน โดยช่วยสำรองที่พักในที่ต่าง ๆ ที่ผู้โดยสารได้เลือกสรรแล้ว นอกจากนั้นสายการบินอาจมีบริการอื่น ๆ ให้แก่ผู้โดยสารหลังการบินตามความเหมาะสม

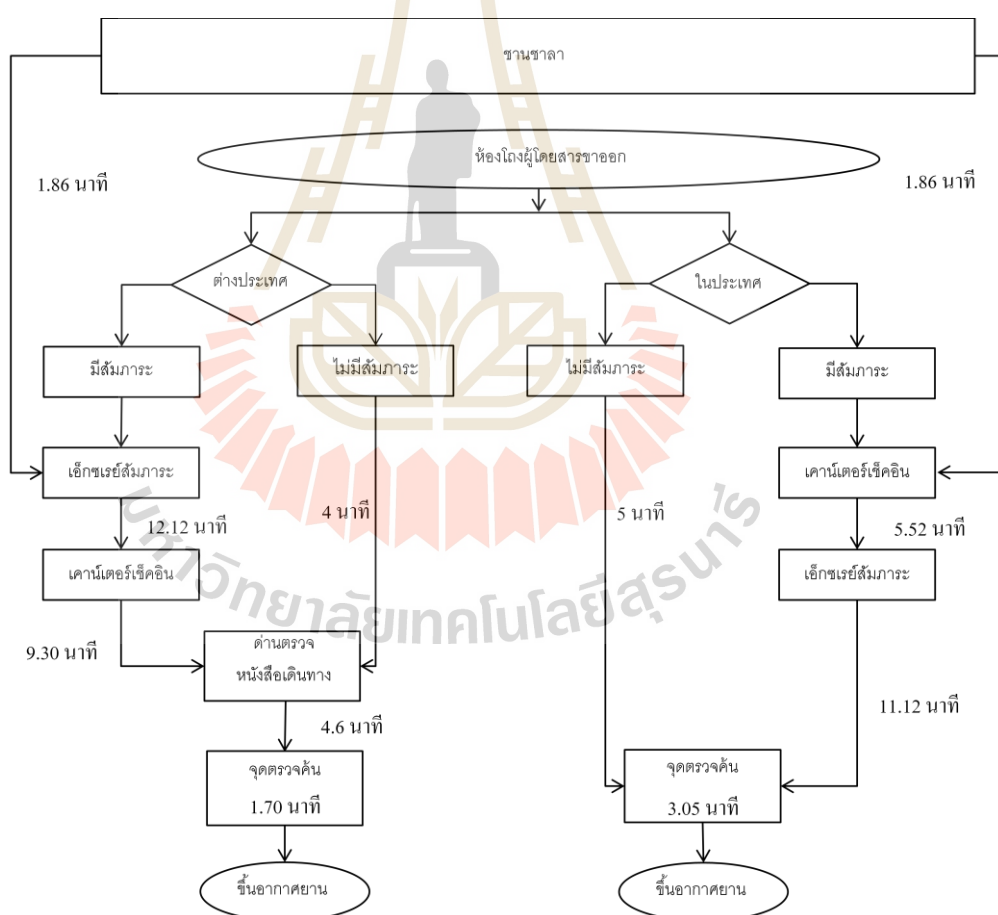
2.6.2 กระบวนการเข้ารับบริการภาคพื้นของผู้โดยสาร

1) กระบวนการเข้ารับบริการภาคพื้นของผู้โดยสารขาออกทั้งต่างประเทศ และในประเทศ

- เมื่อผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางไปยังต่างประเทศ ถ้าหากมีสัมภาระต้องทำการเอ็กซเรย์สัมภาระ และทำการโหลดสัมภาระที่เคาน์เตอร์เช็คอิน ในการเช็คอินผู้โดยสารสามารถเช็คอินได้หลากหลายช่องทาง โดยหน้าที่ของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารที่เคาน์เตอร์เป็นผู้ให้ที่นั่งและบัตรโดยสาร (Boarding Pass) แก่ผู้โดยสารมีการตรวจสอบชื่อ นามสกุล และเที่ยวบินให้ตรงตามที่จองไว้ ตรวจและรับโหลดกระเป๋า หรือสัมภาระของผู้โดยสาร แล้วผู้โดยสารเดินทางไปยังด่านตรวจหนังสือเดินทางเพื่อตรวจสอบหนังสือเดินทาง และในทางตรงกันข้าม กรณีที่ผู้โดยสารไม่มีสัมภาระ ผู้โดยสารสามารถไปยังด่านตรวจหนังสือเดินทางเพื่อตรวจสอบหนังสือเดินทาง โดยใช้เวลาเดินทางจากห้องโถงผู้โดยสารขาออกไปยังด่านตรวจหนังสือเดินทางใช้เวลา 4 นาที แล้วผู้โดยสารจึงไปยังจุดตรวจค้นใช้เวลา 1.70 นาที จากนั้นผู้โดยสารรอขึ้นเครื่อง โดยมีพนักงานต้อนรับภาคพื้นเรียกขึ้นเครื่อง จึงเดินไปที่ประตูขึ้นเครื่องเพื่อขึ้นเครื่องหรืออากาศยานได้

- เมื่อผู้โดยสารเดินทางภายในประเทศ ถ้าหากมีสัมภาระต้องเดินทางมาที่เคาน์เตอร์เช็คอิน เพื่อทำการโหลดสัมภาระโดยผู้โดยสารต้องตรวจสอบดูสัมภาระของตนผ่านจอโทรทัศน์วงจรปิดหน้าห้องตรวจสัมภาระบริเวณเคาน์เตอร์เช็คอินประมาณ 5 นาที หากสัมภาระของผู้โดยสารไม่มีวัตถุต้องห้ามหรือเป็นอันตรายจะผ่านห้องตรวจสัมภาระและลำเลียงขึ้นเครื่อง แต่ถ้าหากสัมภาระของผู้โดยสารมีวัตถุต้องห้าม

จะมีชื่อประกาศบนจอโทรทัศน์วงจรปิด จากนั้นสัมภาระของผู้โดยสารถูกนำออกจากสายพาน เพื่อให้ผู้โดยสารทำการตรวจสอบอีกรอบและเอ็กเชเรย์ใหม่อีกครั้ง ในการเช็คอินผู้โดยสารสามารถเช็คอินได้หลากหลายช่องทาง โดยหน้าที่ของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารที่เคาน์เตอร์เป็นผู้ตรวจสอบบัตรโดยสารและติดสติ๊กเกอร์ CIQ (Custom Immigration Quarantine) แก่ผู้โดยสาร และตรวจสอบป้าย (Tag) กระเป๋าให้ตรงกับจุดหมายปลายทาง เมื่อโหลดสัมภาระและเช็คอินเรียบร้อยแล้ว ผู้โดยสารเดินทางไปยังจุดตรวจค้นใช้เวลา 3.05 นาที จากนั้นผู้โดยสารรอขึ้นเครื่อง โดยมีพนักงานต้อนรับภาคพื้นเรียกขึ้นเครื่อง จึงเดินไปที่ประตูขึ้นเครื่องเพื่อขึ้นอากาศยานได้ และในกรณีที่ผู้โดยสารไม่มีสัมภาระสามารถไปยังจุดตรวจค้นโดยใช้เวลา 3.05 นาที โดยใช้เวลาเดินทางจากห้องโถงผู้โดยสารขาออกไปยังจุดตรวจค้นใช้เวลา 5 นาที จากนั้นผู้โดยสารรอขึ้นเครื่อง โดยมีพนักงานต้อนรับภาคพื้นเรียกขึ้นเครื่อง จึงเดินไปที่ประตูขึ้นเครื่องเพื่อขึ้นอากาศยานได้ ดังภาพที่ 2.7



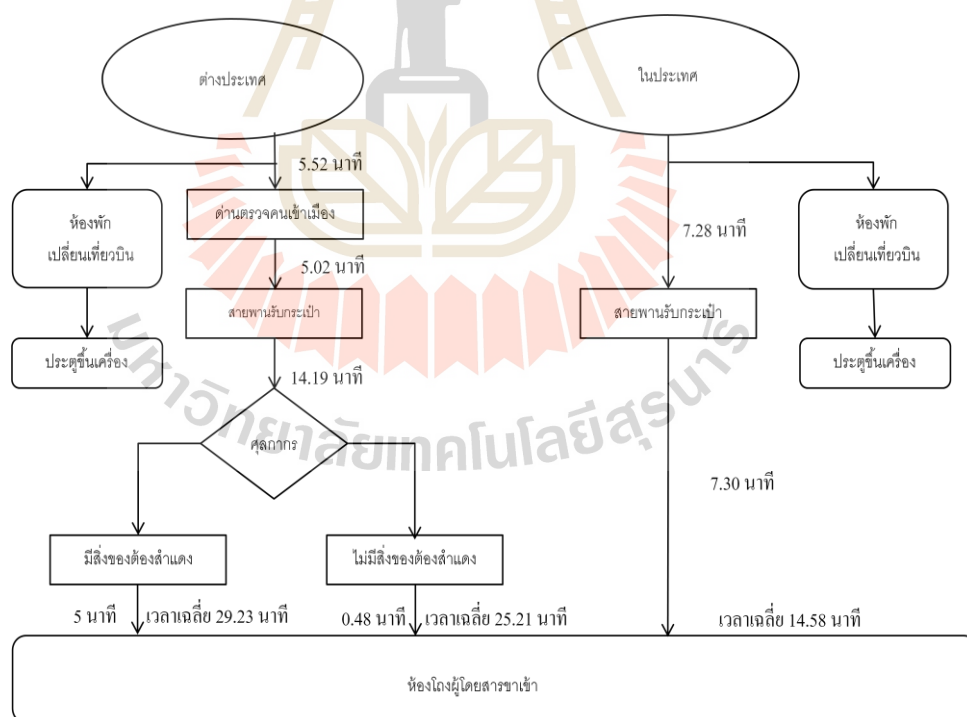
ภาพที่ 2.7 กระบวนการเข้ารับบริการภาคพื้นของผู้โดยสารขาออกทั้งต่างประเทศและในประเทศ

ที่มา ฝ่ายการทำอากาศยาน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

2) กระบวนการเข้ารับบริการภาคพื้นของผู้โดยสารขาเข้าทั้งต่างประเทศและในประเทศ

- เมื่อผู้โดยสารขาเข้าที่มาจากต่างประเทศต้องการต่อเครื่องจะเดินทางไปยังห้องพักต่อเครื่อง (Transit) เพื่อรอขึ้นเครื่อง และไปยังประตูขึ้นเครื่อง เมื่อถึงเวลาขึ้นเครื่องแต่ถ้าผู้โดยสารไม่มีการต่อเครื่องต้องเดินทางไปยังด่านตรวจคนเข้าเมืองแล้วไปยังสายพานรับกระเป๋าเพื่อรับสัมภาระ และถ้าหากมีสิ่งของที่ต้องสำแดงแก่ศุลกากรใช้เวลาเฉลี่ยทั้งหมด 29.23 นาที ถ้าหากไม่มีสิ่งของต้องสำแดงแก่ศุลกากรใช้เวลาเฉลี่ยทั้งหมด 25.21 นาที โดยถึงห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า

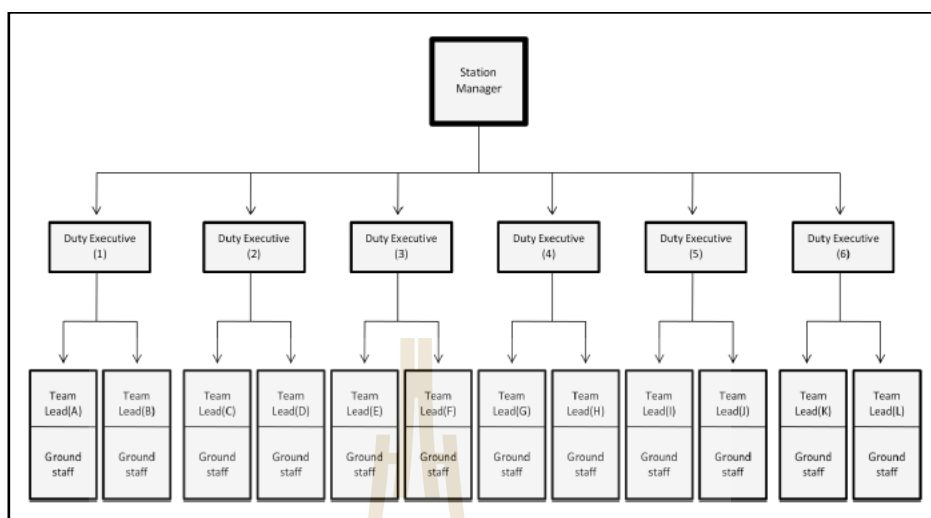
- เมื่อผู้โดยสารขาเข้าที่เดินทางภายในประเทศต้องการต่อเครื่องจะเดินทางไปยังห้องพักต่อเครื่องเพื่อรอขึ้นเครื่องและไปยังประตูขึ้นเครื่องเมื่อถึงเวลาขึ้นเครื่อง แต่ถ้าผู้โดยสารไม่มีการต่อเครื่องต้องเดินทางไปยังสายพานกระเป๋าหรือสัมภาระ เพื่อรับสัมภาระ และใช้เวลาเฉลี่ยทั้งหมด 14.58 นาที โดยถึงห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า ทั้งนี้พนักงานต้อนรับภาคพื้นจะทำหน้าที่รับผู้โดยสารเข้ามารวมทั้งตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารแต่ละคน ซึ่งผู้โดยสารที่มีการติด CIQ ซึ่ง CIQ หมายถึง ผู้โดยสารที่มีการต่อเครื่อง พนักงานจะต้องพาผู้โดยสารไปที่ห้องพักต่อเครื่องไม่ต้องผ่านด่านตรวจคนเข้าเมือง ถ้าหากผู้โดยสารที่ไม่มีต่อเครื่องพนักงานต้อนรับภาคพื้นจะส่งจนถึงทางออก ดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 กระบวนการเข้ารับบริการภาคพื้นของผู้โดยสารขาเข้าทั้งต่างประเทศ และในประเทศ

ที่มา ฝ่ายการทำอากาศยาน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

2.6.3 โครงสร้างของฝ่ายงานบริการโดยสารภาคพื้น



ภาพที่ 2.9 โครงสร้างของฝ่ายงานบริการโดยสารภาคพื้น

ที่มา กุลสตรี เสนาปิน และ ขวัญญู กิตติจันทร์เมธี (2553, หน้า 30)

กุลสตรี เสนาปิน และ ขวัญญู กิตติจันทร์เมธี (2553) กล่าวว่า จากภาพที่ 2.9 แสดงให้เห็นถึงโครงสร้าง บทบาท และหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยมีดังต่อไปนี้

1) Station Manager หมายถึง นายสถานี เป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการควบคุมดูแลพนักงานต้อนรับภาคพื้นทั้งหมด โดยทั่วไปจะมีทั้งหมด 1 คน

2) Duty Executive หมายถึง ผู้มีอำนาจรองลงมาจาก Station Manager มีหน้าที่ควบคุมดูแลทีมต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีอำนาจบังคับบัญชา Team Leader โดยตรง ทั้งนี้จำนวนพนักงานตำแหน่ง Duty Executive ขึ้นอยู่แต่ละองค์กร ยกตัวอย่างเช่น ถ้าหากจำนวนพนักงานตำแหน่ง Duty Executive มีทั้งหมด 6 คน ซึ่ง 1 คน จะดูแล 2 ทีม

3) Team Leader หมายถึง หัวหน้าทีมในแต่ละทีม ทำหน้าที่ดูแล และคอยช่วยเหลือพนักงานต้อนรับภาคพื้นของทีมตนเอง ทั้งนี้จำนวนพนักงานตำแหน่ง Team Leader ขึ้นอยู่แต่ละองค์กร ยกตัวอย่างเช่น ถ้าหากจำนวนพนักงานตำแหน่ง Team Leader มีทั้งหมด 12 คน โดยแต่ละทีมของ Duty Executive จะมี Team Leader ด้วยกัน 2 คน เพราะเนื่องจาก 1 ทีมของ Duty Executive ประกอบด้วย 2 ทีมย่อยของ Team Leader

4) Ground Staff หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารในด้านต่าง ๆ เช่น การสำรองที่นั่ง การลงทะเบียน และการตรวจสอบหรือการตรวจรับบัตรโดยสาร เป็นต้น ทั้งนี้จำนวนพนักงานตำแหน่ง Ground Staff ขึ้นอยู่แต่ละองค์กร

ทั้งนี้ เวลาการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ดังต่อไปนี้

Guest Service		Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo
Date		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Check in	0400-1400	3	3	6	6	2	2	4	4	5	5	1	1	3	3	6	6
Gate	0500-1500	4	4	5	5	1	1	3	3	6	6	2	2	4	4	5	5
Check in	1200-2200	1	1	3	3	6	6	2	2	4	4	5	5	1	1	3	3
Gate	1330-2300	2	2	4	4	5	5	1	1	3	3	6	6	2	2	4	4
Day off		5	5	1	1	3	3	6	6	2	2	4	4	5	5	1	1
Day off		6	6	2	2	4	4	5	5	1	1	3	3	6	6	2	2

ภาพที่ 2.10 วันและเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ที่มา กุลสตรี เสนาปิน และ ชวรัญญ์ กิตติจันทร์เมธี (2553, หน้า 31)

จากภาพที่ 2.10 ได้แสดงให้เห็นถึงวันทำงานของแต่ละทีม โดยในแต่ละทีมทำงานทั้งหมด 4 วัน และหยุด 2 วัน โดยตลอด และไม่มีวันหยุดราชการ ซึ่งใน 4 วันทำงาน แบ่งออกเป็นทำงานตอนเช้าใน 2 วันแรก และทำงานตอนบ่ายใน 2 วันถัดมา โดยมีการเปลี่ยนเวรกันทุกๆ ครั้ง หลังจากทำงานครบ 1 รอบ (4 วัน) คือ ทีมที่ทำการลงทะเลเบียน และตรวจสอบจะเปลี่ยนไปทำการต้อนรับขึ้นเครื่องบินแทน และทีมที่ทำการต้อนรับขึ้นเครื่องบินจะเปลี่ยนไปทำการลงทะเลเบียน และตรวจสอบแทน ทั้งนี้การลงทะเลเบียน และการตรวจสอบจะมีเวลาการทำงาน ดังนี้

- ในช่วงเช้า เข้างานตอน 04.00 น. และเลิกงานตอน 14.00 น.
- ในช่วงบ่าย เข้างานตอน 12.00 น. และเลิกงานตอน 22.00 น.

2.7 ธุรกิจสายการบิน

2.7.1 ลักษณะของธุรกิจการบิน

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2551, อ้างถึงใน อาจารย์ นามวัฒน์, 2557, หน้า 29) กล่าวว่า วัฏจักรธุรกิจการบิน (Airline Business) หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจบริการขนส่งทางอากาศด้วยเครื่องบินทั้งผู้โดยสาร (Passenger Service) และสินค้า (Cargo Service) โดยเป็นผู้รวบรวมปัจจัยการผลิตต่างๆ เช่น เครื่องบิน เส้นทางบิน ทูนแรงงาน เป็นต้น แล้วให้บริการของท่าอากาศยาน และบริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศมาผลิตเป็นบริการขนส่งทางอากาศหรือด้วยเครื่องบิน เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในรูปแบบการให้บริการผู้โดยสาร และสินค้า เป็นต้น สามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทางได้ในระยะเวลาอันสั้น จึงเสมือนเชื่อมโยงข่ายคมนาคมทุกประเทศในโลกเข้าด้วยกัน โดยลักษณะของธุรกิจการบิน แบ่งออกเป็น 7 ประการ ดังนี้

1) ธุรกิจการบินเป็นการบริการที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้ (Intangibility) กล่าวคือ ธุรกิจการบินเป็นการให้บริการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้าทางอากาศ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน และจับต้องไม่ได้ แม้จะมีเครื่องบินมาเกี่ยวข้องกับการให้บริการก็ตาม แต่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงความเป็นเจ้าของในตัวเครื่องบินนั้น ผู้โดยสารหรือสินค้าที่รับบริการเพียงมีสิทธิใช้เครื่องบินเป็นพาหนะในการขนส่ง เช่น นายบุญเลิศใช้บริการขนส่งผู้โดยสารของการบินไทยจากกรุงเทพฯ ไปยังโตเกียว ด้วยความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจแต่นายบุญเลิศไม่ได้นำสิ่งของขึ้นเครื่องบินหรืออะไรติดตัวกลับมาด้วย นอกจากการบริการที่ดีหรือไม่คืออยู่ในความทรงจำกลับมาเท่านั้น เป็นต้น ฉะนั้น เมื่อมีการบริการของธุรกิจการบินไม่มีตัวตนดังกล่าว ผู้ใช้บริการจึงไม่สามารถรู้สึกได้ด้วยการสัมผัสจากประสาททั้ง 5 ก่อนซื้อบริการ จึงไม่สามารถทราบว่าการบริการที่ได้รับดีหรือไม่ ต้องมีการใช้บริการก่อนจึงจะทราบ ด้วยเหตุนี้ในแง่ของการตลาดธุรกิจการบิน จึงต้องใช้การส่งเสริมเข้าช่วยชี้ชวนให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงประโยชน์ และความพึงพอใจที่ได้รับจากบริการของธุรกิจการบิน เช่น ต้องพูดถึงประโยชน์ที่ผู้โดยสารจะได้รับจากการเดินทางไปถึงที่หมายด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

2) ธุรกิจการบินเป็นบริการที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) กล่าวคือ ธุรกิจการบินเป็นการให้บริการกลุ่มบุคคลหรือกลุ่มสินค้า (ไม่ใช่การให้บริการเฉพาะบุคคลหรือสินค้า) เนื่องจากการบริการของธุรกิจการบินให้บริการผู้โดยสาร และสินค้าเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน จะแบ่งแยกการให้บริการออกจากกันไม่ได้ เช่น บริษัท การบินไทย จำกัด ผลิตบริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศด้วยเที่ยวบิน TG 100 ในวันจันทร์ เวลา 09.00 น. ซึ่งสามารถให้บริการผู้โดยสารเที่ยวนี้เป็นจำนวน 260 คน ผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบิน TG 100 นี้จะต้องใช้บริการในเวลาเดียวกันจะแยกให้บริการส่วนหน้าของเครื่องบินไปก่อน 100 คน แล้วอีกครั้งชั่วโมงจะให้ส่วนหลังของเครื่องบินตามไป ย่อมทำไม่ได้จะต้องไปพร้อม ๆ กัน เป็นต้น ในแง่ของการตลาดธุรกิจการบินแล้วการที่บริการไม่สามารถแยกออกจากกันได้นี้ จึงมักบังคับให้ธุรกิจการบินต้องใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายทุกช่องทางเข้าช่วยเพื่อสามารถขายให้ผู้ใช้บริการได้ในหลายตลาดพร้อมกันไป ลักษณะอย่างนี้เป็นการจำกัดขอบเขตการดำเนินงานของธุรกิจการบินที่ต้องบริการผู้โดยสาร และสินค้าจำนวนมากพร้อม ๆ กันในเวลาจำกัด จึงเกิดปัญหาเรื่องการรอคอยขึ้นเป็นเรื่องสำคัญ

3) ธุรกิจการบินเป็นการบริการที่มีลักษณะแตกต่างกันในการให้บริการแต่ละครั้ง (Heterogeneity) กล่าวคือ ธุรกิจการบินไม่สามารถที่จะทำให้บริการของตนเป็นมาตรฐานได้ การบริการชนิดเดียวกันจะมีความแตกต่างกันไปตามลูกค้าแต่ละคน ผู้ให้บริการแต่ละบริษัท และแต่ละช่วงเวลาที่ได้รับบริการ เช่น สายการบินไม่สามารถให้บริการคุณภาพเดียวกันในแต่ละเที่ยวบิน และผู้โดยสารแต่ละคน เป็นต้น คุณภาพของการให้บริการยังทวีความซับซ้อนยิ่งขึ้นไปอีก บางครั้งเป็นการยากที่จะตัดสินระดับคุณภาพของการให้บริการ และเป็นการยากที่คาดการณ์ล่วงหน้าถึงคุณภาพของการซื้อบริการว่าจะคุ้มค่ากับค่าบริการหรือไม่ ดังนั้นบริษัทการบินจะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษในขั้นตอนของการวางแผน

ผลิตบริการ นับตั้งแต่ตอนเริ่มแรกสุด โดยจะต้องทำทุกวิถีทางเพื่อประกันคุณภาพบริการขนส่งของตน ให้คงเส้นคงวาอันจะนำมาซึ่งความเชื่อถือ และชื่อเสียงที่ดีมาสู่กิจการของตน

4) ธุรกิจการบินเป็นบริการที่มีลักษณะสูญเสียง่าย (Perish Ability) กล่าวคือ ธุรกิจการบินเป็นบริการที่สูญเสียง่าย และไม่สามารถเก็บรักษาเอาไว้ได้ จึงก่อให้เกิดผลเสียหาย และยุ่งยากต่อการวางแผนผลิตบริการ การกำหนดค่าบริการ และการส่งเสริมตลาดเป็นอย่างมาก ดังนั้น ฝ่ายจัดการจะต้องพยายามหาทางใช้กำลังการผลิตบริการที่เหลืออยู่ในช่วงการใช้บริการให้น้อย

5) ธุรกิจการบินเป็นการให้บริการที่มีอุปสงค์ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) กล่าวคือ ธุรกิจการบินเป็นบริการที่มีอุปสงค์ขึ้นลงตามฤดูกาลเป็นอย่างมาก อาจจะขึ้นลงตามแต่ละช่วงของวัน และแต่ละวันของสัปดาห์หรือเดือน เช่น อุปสงค์ของผู้โดยสาร และสินค้าทางอากาศของประเทศไทย จะมีผู้ให้บริการมาในช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนเมษายน และจะมีผู้ให้บริการน้อยระหว่าง เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกันยายน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขนส่งผู้โดยสารจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวในวันธรรมดา น้อยกว่า วันหยุดสุดสัปดาห์ เป็นต้น ความไม่แน่นอนของอุปสงค์ของธุรกิจการบินย่อมมีผลต่อการวางแผนของระบบธุรกิจการบินทั้งหมด

6) ธุรกิจการบินเป็นบริการที่ใช้แรงงานมาก (Labor Intensive) กล่าวคือ ธุรกิจการบินเป็นบริการที่ต้องใช้คนในการให้บริการมาก และส่วนใหญ่ก็มีลักษณะเป็นการเฉพาะตัว เนื่องจาก ปัจจุบันค่าแรงมีแนวโน้มที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งความไม่แน่นอนของอุปสงค์ของธุรกิจการบิน ก่อให้เกิดปัญหาเรื่องการปรับอัตราค่าจ้างแรงงานตามอุปสงค์ เช่น การปลดออกหรือว่าจ้างพนักงานเพิ่มในบางช่วง การใช้พนักงานไม่เต็มเวลา การทำงานล่วงเวลา เป็นต้น

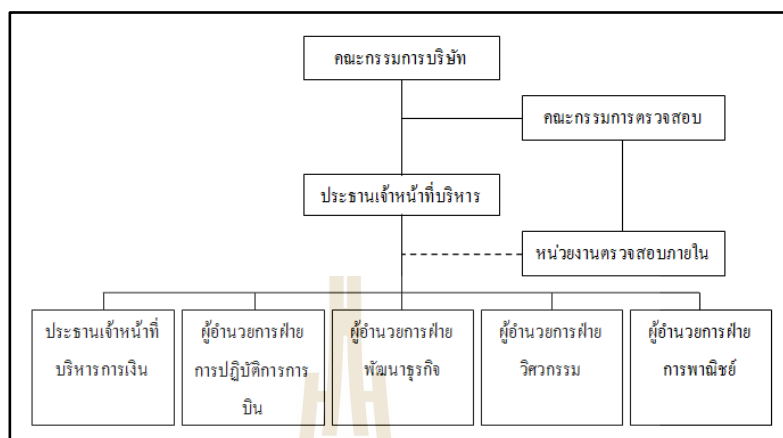
7) ธุรกิจการบินเป็นบริการที่ขึ้นอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาล (Under Government Control) กล่าวคือ ธุรกิจการบินเป็นบริการที่ผู้ประกอบการจะต้องได้รับอนุญาตจากรัฐบาลก่อนดำเนินการบิน นอกจากนั้นยังมีอุปสรรคทางการเมืองระหว่างประเทศเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพราะสิทธิการบินระหว่างประเทศนั้นต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐบาลของประเทศต้นทาง และปลายทางในเส้นทางการบินนั้นในรูปสัญญาทวิภาคี (Bilateral Agreement) โดยรัฐบาลของแต่ละประเทศได้ออกกฎหมายควบคุมการดำเนินการบินไว้ด้วย

2.7.2 ข้อมูลสายการบินที่เกี่ยวข้องในงานวิจัย

1) สายการบินไทยแอร์เอเชีย ((Thai AirAsia)

หลังจากที่รัฐบาลไทยได้เปิดเสรีในการบิน ทำให้สายการบินเอกชนอื่น ๆ สามารถบินเส้นทางของการบินไทยได้ จึงทำให้มีการก่อตั้ง บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ขึ้นเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2546 ด้วยความร่วมมือระหว่าง บริษัท เอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) ของไทยกับแอร์เอเชีย เบอร์ฮัด ของมาเลเซีย โดยมีทุนจดทะเบียนจำนวน 435,555,600 บาท ซึ่งมีท่าอากาศยานหลักอยู่ที่ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีสายการบินพันธมิตร อันได้แก่ แอร์เอเชียเบอร์ฮัด (มาเลเซีย) แอร์เอเชียอินโดนีเซีย

ฟิลิปปินส์แอร์เอเชีย แอร์เอเชียอินเดีย แอร์เอเชียเซสต์ แอร์เอเชียเอ็กซ์ ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ และอินโดนีเซียแอร์เอเชียเอ็กซ์ และมีโครงสร้างการบริหารงานของ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ดังภาพที่ 2.11



ภาพที่ 2.11 โครงสร้างองค์กรของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ที่มา บริษัท เอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) (2558)

2) สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ ((Thai AirAsia X)

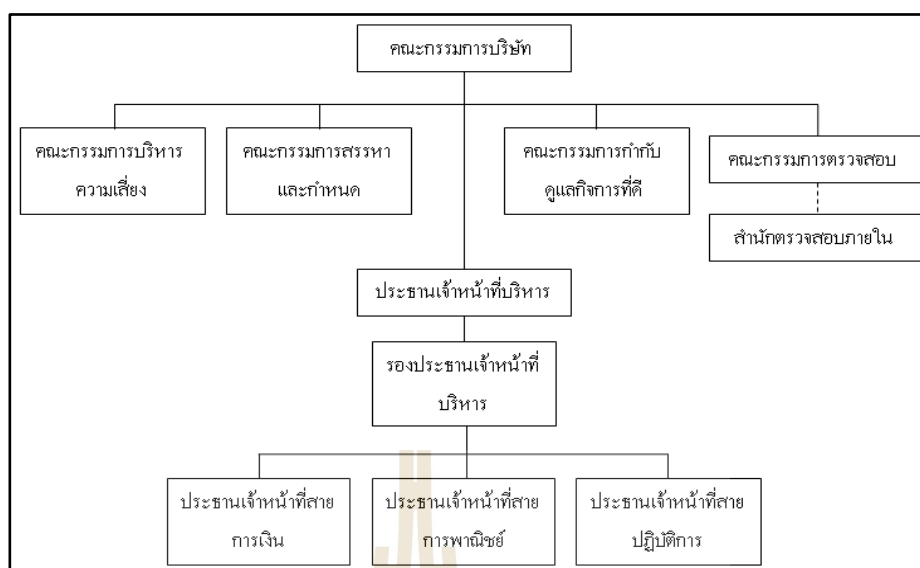
สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ เป็นสายการบินระยะไกลต้นทุนต่ำสายการบินแรกของประเทศไทย จากการร่วมทุนของสายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินแอร์เอเชียเอ็กซ์ ซึ่งมีท่าอากาศยานหลักอยู่ที่ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

3) สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (Thai Lion Air)

สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เป็นสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เกิดจากการร่วมทุนระหว่าง สายการบินไลอ้อนแอร์ ประเทศอินโดนีเซีย และกลุ่มนักธุรกิจชาวไทย โดยเริ่มให้บริการในวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 ซึ่งมีท่าอากาศยานหลักอยู่ที่ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

4) สายการบินนกแอร์ (Nok Air)

สายการบินนกแอร์ เป็นสายการบินราคาประหยัดของประเทศไทย เปิดให้บริการในวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547 ภายใต้ชื่อบริษัท สกายเอเชีย จำกัด (Sky Asia Ltd.) และเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2549 ได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (Nok Airlines Co., Ltd.) และต่อมาหลังจากเข้าตลาดหลักทรัพย์ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) (Nok Airlines Public Company Limited) ซึ่งมีท่าอากาศยานหลักอยู่ที่ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และมีโครงสร้างการบริหารงานของ บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ดังภาพที่ 2.12



ภาพที่ 2.12 โครงสร้างองค์กรของสายการบินนกแอร์

ที่มา บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) (ม.ป.ป.)

5) สายการบินนกสกู๊ต (NokScoot)

สายการบินนกสกู๊ต เป็นสายการบินราคาประหยัดของประเทศไทย โดยที่สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ร่วมกับสายการบินนกสกู๊ตจากประเทศสิงคโปร์ พร้อมด้วยบริษัท เพื่อนน้ำมิตร จำกัด ดำเนินธุรกิจสายการบินราคาประหยัดระหว่างประเทศ โดยเข้าถือหุ้นของบริษัทฟิทแอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2557 และเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท สายการบินนกสกู๊ต จำกัด เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2557 และเปิดให้บริการไตรมาสแรกของปี พ.ศ. 2558 ในเส้นทางบินระยะกลาง และไกล ซึ่งมีท่าอากาศยานหลักอยู่ที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

6) สายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile)

สายการบินไทยสมายล์ เป็นสายการบินในประเทศไทย ซึ่งดำเนินการโดยการบินไทย โดยเริ่มบินระหว่างประเทศเที่ยวแรกไปย้งมาเก๊า เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม พ.ศ. 2555 หลังจากนั้น สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร เสด็จพระราชดำเนินพร้อมด้วยพระเจ้าหลานเธอ พระองค์เจ้าทีปังกรรัศมีโชติ ไปทรงเป็นประธานในพิธีเปิดการบินไทยสมายล์ อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่จันทร์ที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2555 ซึ่งมีท่าอากาศยานหลักอยู่ที่ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.8.1 อาจารย์ นามวัฒน์ (2557) ได้มีการศึกษาถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน กรณีศึกษา สายการบิน ไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการภาคพื้นดินของ สายการบิน ไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการ สายการบิน ไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่ กลุ่มพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของ สายการบิน ไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลแบบ สอดด้วยสถิติพรรณนา และวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ตามโครงสร้างของเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้โดยสารได้ประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบิน ไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ส่วนผลการศึกษาจากกลุ่มพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างมีมาตรฐานและปฏิบัติตามกฎระเบียบบังคับของสายการบิน เนื่องจากก่อนการทำงานทุกครั้งพนักงานทุกคนจะต้องได้รับการอบรมจากหัวหน้างาน ทบทวนความรู้ข้อปฏิบัติต่าง ๆ ทั้งหลาย และเรียนรู้เพิ่มเติมกรณีที่มีข้อปฏิบัติใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานทุกคนปฏิบัติได้ตรงตามมาตรฐานของทางสายการบิน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า พนักงานบริการผู้โดยสารอย่างเต็มใจด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวทักทาย และพูดจาอย่างสุภาพกับผู้โดยสารทุกคน ทำให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจและมั่นใจต่อการให้บริการที่อบอุ่นเป็นกันเอง ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ ผู้โดยสารและจะนำไปสู่การกลับมาใช้บริการกับทางสายการบินซ้ำอีกครั้ง ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า พนักงานทุกคนให้บริการผู้โดยสารอย่างกระตือรือร้น และรวดเร็วตรงต่อเวลา อีกทั้งยังมีพนักงานอยู่ประจำทั่วทุกจุดที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารเพื่อทำหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกสบาย ตอบข้อซักถาม ช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสารได้ทันทั่วทั้ง ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ พบว่า ก่อนการทำงานในแต่ละครั้ง พนักงานทุกคนจะต้องตรวจสอบความเรียบร้อยบริเวณจุดที่ให้บริการผู้โดยสารให้มีความสะอาดอยู่เสมอ เครื่องมือหรือเครื่องใช้ รวมถึงเครื่องใช้คอนดิชันเนอร์ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ อีกทั้งพนักงานทุกคนจะต้องได้รับการตรวจสอบความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกายจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินก่อนการทำงานทุกครั้ง เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า พนักงานทุกคนมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสาร แต่เนื่องจากบางครั้งความต้องการของผู้โดยสารที่มีความหลากหลายประกอบกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ของสายการบิน บางครั้งส่งผลทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่เข้าใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานก็เป็นไปได้

2.8.2 ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2556) ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ อันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองช่างต่อไป โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกสภาจังหวัด คณะผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงานจ้างของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนาผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลนั้นไม่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน ส่วนปัจจัยที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ควรได้รับการแก้ไขในอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และปัจจัยด้านภาวะผู้นำตามลำดับ กองช่างควรมีการปรับปรุงวิธีบริหารจัดการองค์กร โดยใช้ทักษะความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารในการขับเคลื่อนนโยบายให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับ นำไปสู่การปฏิบัติของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นเอกภาพและเป็นระบบ ตลอดจนควรสร้างสัมพันธ์อันดีต่อบุคลากรของกองช่างอย่างเสมอภาค รวมทั้งควรจัดสรรงบประมาณด้านบุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือครุภัณฑ์ให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลถึงภาพรวมผลงานที่ดีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป

2.8.3 มณฑิรัตน์ สุคันธารุณ (2554) ได้มีการศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานของสายการบินที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรณีเคาน์เตอร์เช็คอินและสายพานลำเลียงสัมภาระ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงคุณภาพบริการจำนวน 10 ด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของสายการบินที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึก การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติพรรณนาและสถิติอนุมาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยโดยการใช้แบบสอบถามพบว่า ความพึงพอใจพนักงานภาคพื้นของสายการบินต่าง ๆ ที่อยู่ในระดับปานกลางมีดังนี้ รูปลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 2.88) การตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.94) การเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 3.21) การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.28) การเข้าใจลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องของควมมีมารยาทมากที่สุด คือ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) และผลการวิจัยโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้น้ำหนักความสำคัญของการให้บริการในด้านรูปลักษณ์เป็นอันดับที่ 1 ความมั่นคงและปลอดภัย เป็นอันดับที่ 2 และความสามารถเป็นอันดับที่ 3 ซึ่งในด้านรูปลักษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังเกี่ยวกับระดับอุณหภูมิที่เย็นสบาย และคงที่

2.8.4 ชูเกียรติ ชัมพวง (2554) ได้มีการศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน ทั้งหมด 270 กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทแตกต่างกัน เนื่องจากการศึกษาทำให้บุคลากรมีความรอบรู้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานได้ จึงมีผลในด้านคุณภาพของงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทฯ ดังนั้นบริษัทฯ จึงควรให้โอกาสดังกล่าวกับพนักงานได้มีโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ โดยการส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

2.8.5 หทัยกาญจน์ ภูลพิพัฒน์ (2553) ได้มีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินต้นทุนต่ำ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินต้นทุนต่ำ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินต้นทุนต่ำ โดยสายการบินต้นทุนต่ำแห่งที่ 1 ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสายการบินต้นทุนต่ำแห่งที่ 2 ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินต้นทุนต่ำ มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดกว้าง แบบเห็นพ้องกับผู้อื่น และแบบมีจิตสำนึกในระดับสูง บุคลิกภาพแบบหว่นไหวอยู่ในระดับต่ำ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในระดับสูง และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี บุคลิกภาพแบบพ้องกับผู้อื่น และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินต้นทุนต่ำ อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลิกภาพแบบหว่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินต้นทุนต่ำอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินต้นทุนต่ำอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.8.6 กุลสตรี เสนาปิ่น และชวรัญญ์ กิตติจันทร์เมธิ (2551) ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการลงทะเลเบียนและการตรวจสอบผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการลงทะเลเบียนและการตรวจสอบ

ผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการลงทะเบียนและตรวจสอบผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริการโดยสารภาคพื้นให้บริการการลงทะเบียนและตรวจสอบผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศของสายการบินราชาประหยัคแห่งหนึ่งประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการลงทะเบียนและตรวจสอบผู้โดยสารของพนักงานบริการโดยสารภาคพื้น ได้แก่ ทีมทำงาน นั่นคือ ความแตกต่างของทีมทำงาน เป็นผลให้เกิดความแตกต่างของประสิทธิภาพการลงทะเบียนและการตรวจสอบผู้โดยสารของพนักงานบริการโดยสารภาคพื้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยแวดล้อมที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการลงทะเบียนและการตรวจสอบผู้โดยสารของพนักงานบริการโดยสารภาคพื้น ได้แก่ ช่วงเวลาการทำงาน

2.8.7 พู่ระหง ไชยพันธุ์ (2551) ได้มีการศึกษาถึงความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม โดยการศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ การระบุปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความสามารถในการพูดและฟังภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมจำนวน 179 คน คัดเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ผลการวิจัย พบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความสามารถในการฟัง (ร้อยละ 78.2) และการอ่าน (ร้อยละ 38.5) ในระดับดี ส่วนความสามารถในการพูด (ร้อยละ 35.8) และการเขียนนั้นอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 35.0) นอกจากนี้ยังเห็นพ้องเป็นส่วนใหญ่ว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญเป็นอันมากต่อการทำงานโรงแรมเพราะจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.8.8 จิตภา บุญโนนแต่ (2551) ได้มีการศึกษาถึงความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 1-5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ และทุติยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพอยู่ในระดับมาก โดยมี 3 ลำดับแรก คือ วิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพตน การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของงาน และระเบียบกฎหมายที่เอื้อต่อการปฏิบัติราชการ

2.8.9 วันชัย กำจรเมฆกุล (2550) ได้มีการศึกษาถึงผลกระทบของศักยภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธนาคารทหารไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

ศักยภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธนาคารทหารไทยศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานธนาคารทหารไทย ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีกับความสำเร็จ ในการดำเนินงานของธนาคารทหารไทย ศึกษาผลกระทบของศักยภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธนาคารทหารไทย เพื่อเปรียบเทียบศักยภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธนาคารทหารไทยที่มีจำนวนพนักงาน ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการที่ตั้งภูมิภาค และประเภทของสาขาแตกต่างกัน และเพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของธนาคารทหารไทยที่มีจำนวนพนักงาน ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ ที่ตั้งภูมิภาค และประเภทของสาขาแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักบัญชีธนาคารทหารไทย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ และทุติยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีธนาคารทหารไทยมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ทั้งด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และการเรียนรู้และการพัฒนา

2.8.10 รัชดา เลิศเรืองศิลป์ (2550) ได้มีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารจัดการของฝ่ายการบริการสนามบินกับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นฝ่ายการบริการสนามบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารจัดการของฝ่ายการบริการสนามบินกับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น ฝ่ายการบริการสนามบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในหน่วยงานกองควบคุมการบริการสถานีกรุงเทพ กองบริการลูกค้า กองการบริการพิเศษ กองปฏิบัติการการบรรทุก และกองบริการสัมภาระ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการพนักงานต้อนรับภาคพื้นโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ด้านการประสานงาน ด้านกระบวนการบริหารงาน และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศและระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ปัจจัยการบริหารจัดการของฝ่ายการบริการสนามบินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางไปในทิศทางเดียวกัน

2.8.11 สันติ ประจักษ์วงศ์ (2550) ได้มีการศึกษาถึง ปัจจัยเชิงจิตด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตแบตเตอรี่ กรณีศึกษา บริษัท ยั่วซ่าแบตเตอรี่ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตแบตเตอรี่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท ยั่วซ่าแบตเตอรี่ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ประจำสำนักงานใหญ่, โรงงานในจังหวัดสมุทรปราการ, โรงงานในจังหวัดฉะเชิงเทรา รวมทั้งสิ้น 261 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและทฤษฎีภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ขึ้นไป มีเงินเดือนระดับ 10,000 บาท ขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่ำกว่า 10 ปี ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยเชิงจิตด้านการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (2) ด้านความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน (3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (4) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (5) ด้านความพอใจในผลตอบแทน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก ข้อมูลเกี่ยวกับค่าคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ (1) การรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน (2) การรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน (3) งานเสร็จทันเวลา (4) ผลงานได้มาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

2.8.12 ปิยะวรรณ มารวิชัย (2550) ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) จำนวน 336 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและแบบทฤษฎีภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานมีความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง (2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวก ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 คือ ถ้าปัจจัยสภาพดีก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน รวมถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างก็ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน (3) ผู้บริหารควรพิจารณาปัจจัย และบริหารปัจจัยเพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.8.13 ศิริธร วิวัฒน์สินทร์ (2549) ได้มีการศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 5 ด้าน คือ ด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามตัวแปรเพศอายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ช่วงเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีช่วงเวลาในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน ในด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านในด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านลักษณะของงานที่ทำด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.8.14 วิชา พิรุณจิตต์ (2549) ได้มีการศึกษาถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานต้อนรับภาคพื้นตามเพศ อายุ และตำแหน่งของจุดการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความแตกต่างพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ตามเพศ อายุ และตำแหน่งของจุดการปฏิบัติงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของพนักงานต้อนรับภาคพื้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ผลการวิจัย พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีการเห็นคุณค่าในตนเองระดับมาก และมีพฤติกรรมเผชิญ

ปัญหาระดับมาก พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศแตกต่างกันมีการเห็นคุณค่าในตนเองไม่แตกต่างกัน พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกันมีการเห็นคุณค่าในตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีจุดการปฏิบัติงานต่างกันมีการเห็นคุณค่าในตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีตำแหน่งของจุดการปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.8.15 รพีพรรณ โสระพันธ์ (2549) ได้มีการศึกษาถึงการรับรู้ความเสี่ยงที่มีต่อการใช้บริการเช่าเครื่องบิน เครื่องบริการอัตโนมัติและความคิดเห็นที่มีต่อช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการเช่าเครื่องบินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ เพื่อศึกษาระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ารับรู้ หรือความไม่มั่นใจในการใช้บริการเช่าเครื่องบินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมในการเข้าถึงลูกค้าเกี่ยวกับบริการเช่าเครื่องบินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ และเพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงหรือความไม่มั่นใจในการใช้บริการเช่าเครื่องบินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้โดยสารสายการบินไทยภายในประเทศที่เช่าเครื่องบินโดยไม่มีสัมภาระผ่านเคาน์เตอร์พนักงานการบินไทย และไม่เคยใช้บริการเช่าเครื่องบินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ ด้วยสถิติพรรณนาและสถิติอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการเช่าเครื่องบินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติเพิ่มขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักบริการเช่าเครื่องบินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติส่วนใหญ่รู้จักสถานที่ให้บริการ และระบุน่าจะใช้บริการนี้ในอนาคต ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่รู้จักบริการมีความคิดเห็นว่าควรมีการสาธิตวิธีเช่าเครื่องบินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติในจอโทรทัศน์บริเวณใกล้เครื่องบริการอัตโนมัติ จากการศึกษาระดับความรู้สึกเสี่ยงในการใช้บริการเช่าเครื่องบินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความรู้สึกเสี่ยงหรือไม่มั่นใจในความเสี่ยงด้านเวลาและความเสี่ยงด้านประโยชน์ใช้สอยในระดับปานกลางและมีความรู้สึกเสี่ยงด้านจิตวิทยาและความเสี่ยงด้านสังคมในระดับต่ำ

2.8.16 กนกพร สีดอกไม้ (2549) ได้มีการศึกษาถึงการประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ

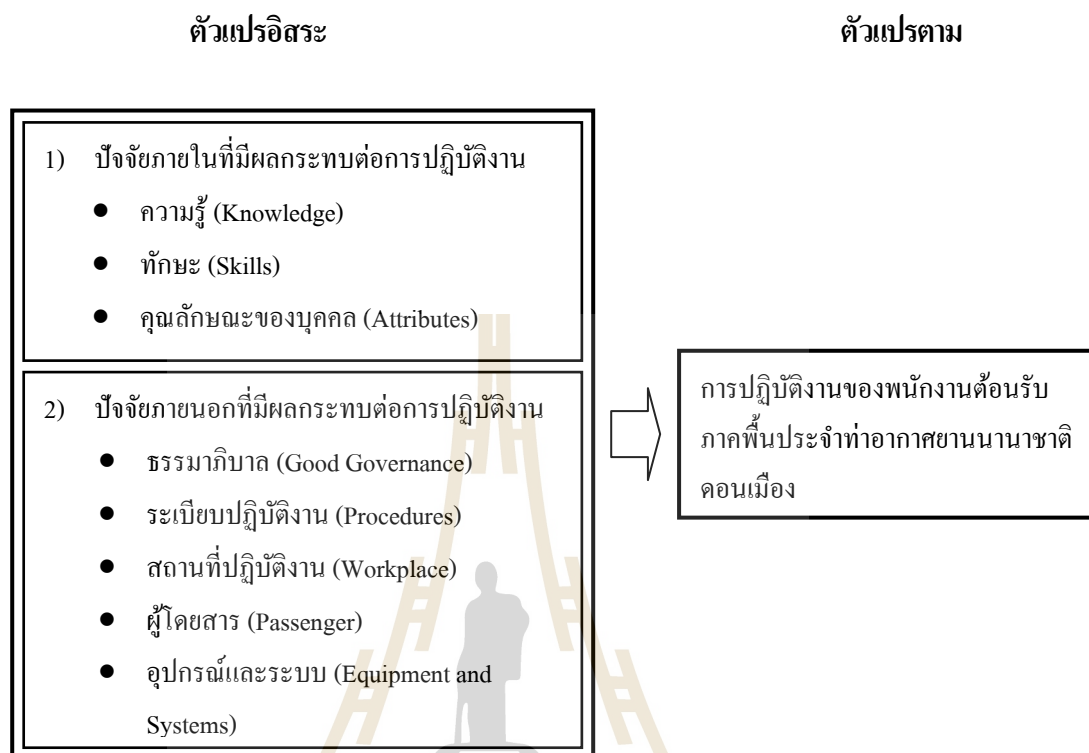
และพนักงานจ้าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ ด้วยสถิติพรรณนาและสถิติอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านความร่วมมือร่วมใจ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมาก (2) ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะที่สำคัญคือ บุคลากรยังขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ บุคลากรยังขาดความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับการให้บริการและยังขาดขวัญกำลังใจในการทำงานและขาดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน (3) แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่สำคัญคือ ควรเพิ่มการจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ให้มีความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการศึกษาดูงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จในด้านการบริการ ควรเพิ่มการสร้างขวัญและกำลังใจและสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร

2.8.17 Aidah Nassazi (2013) ได้มีการศึกษาถึงผลกระทบของการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานจากยูกันดา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินผลกระทบของการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัทโทรคมนาคมที่ใหญ่ที่สุดในยูกันดา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานที่ได้รับผิดชอบ ซึ่งก่อให้เกิดความรู้ที่เฉพาะเจาะจงกับงานที่ได้รับผิดชอบ

2.8.18 Ali Dehghan (2006) ได้มีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อรับรู้ความเข้าใจที่ดีของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าของบริษัทเซ็นทริกกรุ๊ป (Centric Group Company) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ วิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ตามโครงสร้างของเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจกับสิ่งที่เป็นรูปธรรมของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการควรพยายามเพิ่มสิ่งที่เป็นรูปธรรมให้มากยิ่งขึ้น เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือที่สามารถใช้งานสะดวก และประหยัดเวลา

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ มารยาท การตอบสนองต่อลูกค้า จิตสำนึกทางบวก นโยบายและการบริหารงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ลูกค้า การเงิน สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือ

2.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.13 กรอบแนวคิดในการวิจัย

หมายเหตุ การรวบรวมแนวคิดทฤษฎีของผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง 2) ศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และ 3) นำเสนอแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) เพื่อหาปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) และผู้วิจัยยังได้ใช้ทฤษฎีแผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) เพื่อหาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง อันได้แก่ ธรรมชาติ (Good Governance) ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) สถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace) ผู้โดยสาร (Passengers) อุปกรณ์และระบบ (Equipment and Systems) เพื่อให้เกิดความครอบคลุมของการศึกษา จึงกำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 1) วิธีการดำเนินงานวิจัย
- 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3) ตัวแปรที่ทำการวิจัย
- 4) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 5) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 6) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) ประกอบด้วย งานวิจัยและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดทฤษฎีสมรรถนะ แนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพ แนวคิดทฤษฎีการบริการ เป็นต้น รวมถึงเอกสารรายงานประจำปี สถิติด้านต่างๆ ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และศึกษาข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการกรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง (Self Administered Questionnaire) นอกจากนี้ได้เก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในหัวข้อเรื่องทิศทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินของไทย ที่ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้น เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม
- 2) กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3) ศึกษาบทบาท และกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับภาคพื้น เพื่อวิเคราะห์บทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 4) สร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก แล้วนำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่สร้างเสร็จให้อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบ เพื่อพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
- 5) นำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณา และวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา
- 6) นำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่สมบูรณ์แล้วไปสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นระดับบริหารหรือเทียบเท่า และระดับปฏิบัติการประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
- 7) เรียบเรียงผลการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้จัดทำบันทึกเสียงสัมภาษณ์ฉบับเต็ม และสังเคราะห์ผลการศึกษาลงในตารางสรุปเป็นรายบุคคล เพื่อให้ความคิดเห็นแต่ละด้านอย่างชัดเจน
- 8) สร้างแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จให้อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบ เพื่อพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
- 9) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทดสอบ (Tryout) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดจำนวน 30 ชุด เพื่อเป็นการทดสอบกับผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปสอบถามจริงจำนวน 250 ชุด เพื่อดูว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในคำถามหรือไม่ ถ้ามีดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง
- 10) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วจำนวน 250 ชุด ไปสำรวจสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นระดับปฏิบัติการประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

11) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยแสดงเป็น ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพร้อมอธิบายถึงรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากการประมวล

12) สรุปปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมืองและรายงานผลการวิจัย รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดยเรียบเรียงจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากเอกสาร และผลจากแบบสอบถาม

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 6 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยแอร์เอเชียเอกซ์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ สายการบินนกสกายด์ และสายการบินไทยสมายล์

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

1) กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับบริหารหรือเทียบเท่าและระดับปฏิบัติการประจำ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการสัมภาษณ์กับพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 6 สายการบิน มีจำนวน 12 คน โดยแบ่งเป็นระดับบริหารหรือเทียบเท่าสายการบินละ 1 คน และระดับปฏิบัติการสายการบินละ 1 คน ทั้งนี้การพิจารณาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างมีหลักเกณฑ์ประการสำคัญดังต่อไปนี้

- กลุ่มตัวอย่างระดับบริหารเป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการโดยมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
- กลุ่มตัวอย่างระดับปฏิบัติการเป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปฏิบัติการทำอากาศยาน (Airport Operations) และตำแหน่งหัวหน้างานภาคพื้น (Leader) โดยมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
- กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

2) กลุ่มตัวอย่างผู้ให้แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการประจำ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559 จำนวน 6 สายการบิน ซึ่งมีจำนวน 661 คน ทำการคำนวณหาจำนวนตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ซึ่งสูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังสูตรที่ 3.1 นี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดของประชากร
 e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้
 (e กำหนดให้ = 0.05)

$$\text{แทนค่าตามสูตร} \quad n = \frac{661}{1 + 661(0.05)^2} \quad (3.2)$$

$$n = 250 \text{ คน}$$

ดังนั้น ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบินตามสัดส่วนพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามในแต่ละสายการบิน เป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Sample Sampling) ซึ่งขึ้นอยู่กับโอกาส เวลา และสถานที่แจกแบบสอบถามนั้น ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละสายการบิน

ลำดับที่	สายการบิน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	สายการบินไทยแอร์เอเชีย	332	126
2	สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์	54	20
3	สายการบินไทยไลอ้อนแอร์	102	39
4	สายการบินนกแอร์	84	32
5	สายการบินนกสก็๊ต	48	18
6	สายการบินไทยสมายล์	41	15
	รวม	661	250

ที่มา บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด บริษัท ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ จำกัด บริษัท ไทยไลอ้อน แอร์ จำกัด บริษัท ไทยสมายล์ จำกัด บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) บริษัท สายการบินนกสก็๊ต จำกัด และ บริษัท ไทยแอร์เวย์ จำกัด

3.3 ตัวแปรที่ทำการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้แบ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1) ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ได้แก่

- ความรู้ (Knowledge)
- ทักษะ (Skills)
- คุณลักษณะของบุคคล (Attributes)

2) ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ได้แก่

- ธรรมาภิบาล (Good Governance)
- ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures)
- สถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace)
- ผู้โดยสาร (Passengers)
- อุปกรณ์ และระบบ (Equipment and Systems)

3.3.2 ตัวแปรตาม

การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย ดังนี้

3.4.1 แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) เพื่อพิจารณาปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จึงทำการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกจากแผนผังสาเหตุและผลดังภาคผนวก จ ภาพที่ จ.1

3.4.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดตายตัว และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งผู้ให้สัมภาษณ์ทราบ และขออนุญาตในการเก็บข้อมูลบันทึกเสียง การสนทนาทุกครั้ง โดยแบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ลักษณะ ตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1) ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ 1 เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับบริหารหรือเทียบเท่า ซึ่งโครงสร้างของการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งคำถามประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สายการบังคับที่ปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถาม จำนวน 21 ข้อ ตามคำถามงานวิจัย ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงคำถามของแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสำหรับระดับบริหารหรือเทียบเท่า

คำถามงานวิจัยข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น
1	ท่านคิดว่าความรู้ทางด้านการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
2	ท่านคิดว่าพื้นฐานความรู้ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
3	ท่านคิดว่าการฝึกอบรม ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
4	ท่านคิดว่าการสร้างความรู้ให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นควรสร้างความรู้ทางด้านใดบ้าง
5	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านความรู้ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง
6	ท่านคิดว่าทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และภาษา ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
7	ท่านคิดว่าทักษะการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
8	ท่านคิดว่าทักษะการติดต่อประสานงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
9	ท่านคิดว่าทักษะความเชี่ยวชาญในงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
10	ท่านคิดว่าวิธีการสร้างทักษะให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีอะไรบ้าง

ตารางที่ 3.2 แสดงคำถามของแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสำหรับระดับบริหารหรือเทียบเท่า (ต่อ)

คำถามงานวิจัยข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น
11	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านทักษะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง
12	ท่านคิดว่าการมีใจรักการบริการ (Service Mind) ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
13	ท่านคิดว่าหน้าที่ความรับผิดชอบ ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับหรือไม่อย่างไร
14	ท่านคิดว่าเงินเดือน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
15	ท่านคิดว่าสิทธิประโยชน์ที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นได้รับ ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร
16	ท่านคิดว่าทัศนคติของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร
17	ท่านคิดว่าบุคลิกภาพ ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
18	ท่านคิดว่าการแต่งกาย ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
19	ท่านคิดว่าความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
20	ท่านคิดว่าการสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีอะไรบ้าง
21	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถาม จำนวน 22 ข้อ ตามคำถามงานวิจัย ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงคำถามของแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสำหรับระดับบริหารหรือเทียบเท่า

คำถามงานวิจัยข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น
1	ท่านคิดว่าโครงสร้างการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร
2	ท่านคิดว่าภาระหน้าที่ ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
3	ท่านคิดว่าผู้ได้บังคับบัญชา ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
4	ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
5	ท่านคิดว่าแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นควรปฏิบัติอย่างไรบ้าง
6	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านโครงสร้างหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง
7	ท่านคิดว่าระเบียบปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
8	ท่านคิดว่าขั้นตอนปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
9	ท่านคิดว่าระยะเวลาปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
10	ท่านคิดว่าความล่าช้าของเที่ยวบิน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
11	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านเวลา ระเบียบและมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง
12	ท่านคิดว่าสถานที่ปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร

ตารางที่ 3.3 แสดงคำถามของแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสำหรับระดับบริหารหรือเทียบเท่า (ต่อ)

คำถามงานวิจัยข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น
13	ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร
14	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง
15	ท่านคิดว่าผู้โดยสาร ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร
16	ท่านคิดว่าคนที่ผู้โดยสาร ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสายการบิน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร
17	ท่านคิดว่าความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่งผลต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร
18	ท่านมีความคิดเห็นต่อการลปปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานระหว่างผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไร
19	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านผู้โดยสารที่เข้ารับบริการอย่างไร
20	ท่านคิดว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร
21	ท่านคิดว่าระบบเช็คลิน ระบบจองบัตรโดยสาร ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร
22	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านอุปกรณ์และระบบต่างหรือสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับที่ใช้ปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการสอบถามข้อเสนอแนะให้ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการแนะนำในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะของบุคคล ธรรมชาติ ระเบียบปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ผู้โดยสาร อุปกรณ์และระบบ

2) ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ 2 เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการ โครงสร้างของการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งคำถามประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สายการบินที่ปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถาม จำนวน 16 ข้อ ตามคำถามงานวิจัย ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 แสดงคำถามของแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสำหรับระดับปฏิบัติการ

คำถามงานวิจัยข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น
1	ท่านคิดว่าความรู้ทางด้านการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
2	ท่านคิดว่าบุคคลที่จบการศึกษาทางด้านสายบริการส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
3	ท่านคิดว่าบุคคลที่ไม่จบการศึกษาทางด้านสายบริการส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
4	ท่านคิดว่าการศึกษาอบรม ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
5	ท่านคิดว่าการสร้างความรู้ให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นควรสร้างความรู้ทางด้านใดบ้าง
6	ท่านคิดว่าทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และภาษา ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
7	ท่านคิดว่าทักษะการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
8	ท่านคิดว่าทักษะการติดต่อประสานงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
9	ท่านคิดว่าทักษะความเชี่ยวชาญในงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
10	ท่านคิดว่าสร้างทักษะให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นควรสร้างทักษะทางด้านใดบ้าง

ตารางที่ 3.4 แสดงคำถามของแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสำหรับระดับปฏิบัติการ (ต่อ)

คำถามงานวิจัยข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น
11	ท่านคิดว่าเรามีใจรักการบริการ (Service Mind) ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
12	ท่านคิดว่าทัศนคติของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร
13	ท่านคิดว่าบุคลิกภาพ ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
14	ท่านคิดว่าความแข็งแรงของร่างกาย ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
15	ท่านคิดว่าความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
16	ท่านคิดว่าการสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีอะไรบ้าง

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถาม จำนวน 18 ข้อ ตามคำถามงานวิจัย ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 แสดงคำถามของแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสำหรับระดับปฏิบัติการ

คำถามงานวิจัยข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น
1	ท่านคิดว่าโครงสร้างการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร
2	ท่านคิดว่าภาระหน้าที่ด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
3	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชา ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

ตารางที่ 3.5 แสดงคำถามของแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสำหรับระดับปฏิบัติการ (ต่อ)

คำถามงานวิจัยข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น
4	ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
5	ท่านคิดว่าระเบียบปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
6	ท่านคิดว่าขั้นตอนปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
7	ท่านคิดว่าระยะเวลาปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
8	ท่านคิดว่าความล่าช้าของเที่ยวบิน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
9	ท่านคิดว่าสถานที่ปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
10	ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร
11	ท่านคิดว่าผู้โดยสาร ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
12	ท่านคิดว่ากรณีที่ผู้โดยสาร ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสายการบิน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
13	ท่านคิดว่าความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร
14	ท่านเคยประสบปัญหากับผู้โดยสารหรือไม่แล้วมีแนวทางป้องกันและแก้ไขอย่างไร
15	ท่านคิดว่าเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่เคาน์เตอร์เช็คอินหรือไม่อย่างไร

ตารางที่ 3.5 แสดงคำถามของแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสำหรับระดับปฏิบัติการ (ต่อ)

คำถามงานวิจัยข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น
16	ท่านคิดว่าสายพานสัมภาระ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
17	ท่านคิดว่าระบบเช็คอิน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร
18	ท่านคิดว่าระบบสำรองบัตรโดยสาร ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการสอบถามข้อเสนอแนะจากผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการแนะนำในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะของบุคคล ธรรมชาติ ระเบียบปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ผู้โดยสาร อุปกรณ์และระบบ

ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย นำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

- ดร.อรรถพล ม่วงสวัสดิ์ ตำแหน่งนักวิชาการอิสระ
- นายคณิศร ศิริสมบัติ ตำแหน่งผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน มหาวิทยาลัยรังสิต
- นายเกษม วงษ์สมศรี ตำแหน่งที่ปรึกษาระดับ 10 การท่าอากาศยานไทย

เพื่อพิจารณาและวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำผลการพิจารณาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ด้วยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและประเด็นหลักของเนื้อหาที่ต้องการศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) แล้วนำมาปรับปรุง โดยเนื้อหา มี 3 ระดับ คือ

- +1 เป็นข้อคำถามที่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับจุดประสงค์
- 0 เป็นข้อคำถามที่ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับจุดประสงค์
- 1 เป็นข้อคำถามที่แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์

จากนั้นผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปหาคุณภาพเครื่องมือด้วยการวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้องโดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตรที่ใช้ IOC} = \frac{\sum R}{N} \quad (3.3)$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$$\frac{\sum R}{N}$$

แทน ผลรวมการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.4.3 แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งโครงสร้างได้ถูกกำหนดให้ประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ ทฤษฎี และแนวความคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งคำถามประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สายการบินที่ปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถาม ดังนี้

- 1) ความรู้ (Knowledge) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ
- 2) ทักษะ (Skills) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ
- 3) คุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถาม ดังนี้

- 1) ธรรมเนียมปฏิบัติ (Good Governance) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ
- 2) ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 8 ข้อ
- 3) สถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ
- 4) ผู้โดยสาร (Passengers) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ
- 5) อุปกรณ์และระบบ (Equipment and Systems) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการสอบถามข้อเสนอแนะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการแนะนำในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะของบุคคล โครงสร้างองค์กร ระเบียบปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ผู้โดยสาร อุปกรณ์และระบบ

• การสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยใช้ Rating scale เป็นมาตรวัดลักษณะของข้อความเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามหลักการของ Likert's scale (Likert R, 1961, อ้างอิงในณัฐธินิ พรภัทรประเสริฐ, 2558, หน้า 47) แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย

1 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

จากคะแนนดังกล่าว จะแบ่งเกณฑ์ในการแจกแจงเป็นระดับคะแนนค่าเฉลี่ย เพื่อแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยเกณฑ์การแปลผล ค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาใช้วิธีของเบสท์ (Best J.W, 1977, อ้างอิงใน ณัฐธินิ พรภัทรประเสริฐ, 2558, หน้า 47) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 4.5-5.0 คะแนน หมายความว่า ระดับความคิดเห็น มากที่สุด

ระดับคะแนน 3.5-4.49 คะแนน หมายความว่า ระดับความคิดเห็น มาก

ระดับคะแนน 2.5-3.49 คะแนน หมายความว่า ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

ระดับคะแนน 1.5-2.49 คะแนน หมายความว่า ระดับความคิดเห็น น้อย

ระดับคะแนน 1.0-1.49 คะแนน หมายความว่า ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลตามแหล่งที่มาดังนี้

3.5.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลที่ได้จากข่าวสาร สื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ เช่น บทความ นโยบายต่าง ๆ รายงานประจำปี สถิติที่เกี่ยวข้องของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และจากหนังสือหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดทฤษฎีสัมรรถนะ แนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพ แนวคิดทฤษฎีการบริการ แนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์ ด้วยแผนผังเหตุและผล เป็นต้น

3.5.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 12 คน แบ่งเป็นระดับบริหารหรือเทียบเท่า สายการบินละ 1 ท่าน และระดับปฏิบัติการสายการบินละ 1 คน โดยใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลได้อย่างเต็มที่ โดยผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นต่างๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

2) ข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด และปลายปิดกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง (Self Administered Questionnaire) จำนวน 250 คน

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์วิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยเขียนรายงานผลข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานต้อนรับภาคพื้น ทั้งระดับบริหารหรือเทียบเท่าและระดับปฏิบัติการ มาวิเคราะห์เนื้อหาและใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

- 1) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดระเบียบข้อมูล (Data Processing) ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 2) การตรวจสอบข้อมูลว่าข้อมูลที่ได้นั้นเพียงพอหรือไม่และสามารถตอบปัญหาการวิจัยได้หรือไม่ หากได้ข้อมูลไม่ตรงกัน จึงต้องตรวจสอบถึงข้อมูลที่แท้จริงเป็นอย่างไร
- 3) เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วจึงทำการรวบรวมข้อมูล และเมื่อได้ข้อมูลที่ได้ผ่านการวิเคราะห์สรุปเบื้องต้น จึงดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เชื่อมโยงข้อมูลกับกรอบแนวคิดทฤษฎี และข้อมูลเชิงปฏิบัติการ

3.6.2 การวิเคราะห์วิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากที่ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องแล้ว จากนั้นสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

- 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้บรรยายลักษณะข้อมูลที่เก็บมา โดยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะของบุคคล ธรรมชาติของงาน สถานะที่ปฏิบัติงาน ผู้โดยสาร อุปกรณ์และระบบ ใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 2) ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยที่กำหนด ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด และผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และแยกประเด็นเพื่อสรุปให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากบุคลากรระดับบริหารหรือเทียบเท่า และระดับปฏิบัติการ จำนวนทั้งหมด 12 คน และทำการเก็บแบบสอบถามจากบุคลากรระดับปฏิบัติการจำนวนทั้งหมด 250 คน มาวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิเคราะห์ โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
- 2) ศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
- 3) นำเสนอแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

4.1 การรายงานผลการวิจัย

4.1.1 ศึกษาสภาพปัจจุบันทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

จากการศึกษาสภาพปัจจุบันการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า

- 1) ด้านบุคคล (Man ภาพที่ จ.1) นั้นคือพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีส่วนงานของการปฏิบัติงาน ดังนี้

- การจำหน่ายบัตรโดยสารและสำรองที่นั่ง (Sale Counter) ดังแสดงในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการจำหน่ายบัตรโดยสารและสำรองที่นั่ง
ประจำสายการบินไทยไลออนแอร์

ที่มา รุ่งทิวา สุดา(2559)

- การตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-In) ดังแสดงในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการตรวจรับบัตรโดยสารประจำสายการบินนกสัปดาห์
ที่มา รุ่งทิวา สุดา(2559)

- การตรวจรับบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง (Boarding Gate) ดังแสดงในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการตรวจรับบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง
ประจำสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

ที่มา รุ่งทิwa สุดา(2559)

- การติดตามสัมภาระ (Lost and Found)

เนื่องจากในสภาพปัจจุบันพบว่า โดยส่วนมากพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความรู้พื้นฐานทางด้านการบิน และการบริการยังไม่เพียงพอ อันเป็นผลมาจากการรับบุคคลเข้าปฏิบัติงานที่จบปริญญาตรี โดยไม่ได้จำกัดวุฒิการศึกษา ซึ่งบางบุคคลไม่ได้จบสาขาที่เกี่ยวข้องกับการบินและการบริการ จึงขาดความรู้ทางด้านการบินและการบริการนั้น ต่างกับบุคคลที่จบสาขาที่เกี่ยวข้องกับการบิน และการบริการ ทำให้เข้าถึงการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เช่น ความประพฤติ มารยาท บุคลิกภาพ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ทักษะทางภาษาภาษาอังกฤษ หรือภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน ภาษารัสเซีย ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น ถือเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ทั้งนี้ แต่ละบุคคลจึงมีความรู้ที่แตกต่างกัน บนพื้นฐานแตกต่างกัน องค์กรจึงมีการจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นทุกคนก่อนเข้าทำงาน และมีบางองค์กรให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นได้เรียนรู้งานจริงก่อนการฝึกอบรม ซึ่งเป็นการอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นด้วยงานจริง

2) ด้านเครื่องมือ (Machines ภาพที่ จ.1) เนื่องจากในสภาพปัจจุบันพบว่า เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีการชำรุดทรุดโทรมไปตามกาลเวลา เช่น สายพานลำเลียงสัมภาระที่อาคาร 1 ของผู้โดยสารระหว่างประเทศมีการตกสายพานบ่อยครั้ง ทำให้พนักงาน

ต้อนรับภาคพื้นต้องปฏิบัติงานช้าลง นอกจากนี้จำนวนช่องเคาน์เตอร์เช็คอินมีจำนวนจำกัด ด้วยเหตุผลที่พื้นที่มีจำกัด ทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลาที่กำหนดตามมาตรฐาน อย่างไรก็ตาม บางองค์กรได้มีการคิดค้นนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการเช็คอิน โดยมีการติดตั้งระบบของตนขึ้น เช่น ตู้เช็คอินแบบบริการตนเอง การเช็คอินผ่านออนไลน์ การเช็คอินผ่านสถานที่ต่าง ๆ ตามกำหนดขององค์กร เป็นต้น แต่แล้วเคาน์เตอร์เช็คอินเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารนิยมใช้บริการมากกว่าการเช็คอินรูปแบบอื่น ๆ ดังภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 การใช้บริการการเช็คอินของผู้โดยสารของสายการบินไทยแอร์เอเชีย
ที่มา รุ่งทิว สุธา(2559)

3) ด้านการจัดการ (Management ภาพที่ จ.1) เนื่องจากในสภาพปัจจุบันพบว่า ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีลักษณะเป็นทีม ซึ่งทุกคนต้องช่วยเหลือกันและกันในการปฏิบัติงาน โดยในแต่ละวันของการปฏิบัติงานจะเจอเหตุการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นพนักงานต้อนรับภาคพื้นทุกคนต้องมีความรับผิดชอบในงานของตนเอง อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานเป็นทีม ทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เช่น การเคารพรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ องค์กรยังมีการบริหารจัดการพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยการจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้น เช่น การให้ความรู้ทางด้านวัตถุอันตราย ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อให้พนักงาน มีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และบางองค์กรมีสวัสดิการให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นด้วยการจัดศูนย์อาหารเฉพาะพนักงานของตน เพื่อให้พนักงานได้ใช้บริการ ลดเวลาการใช้บริการศูนย์อาหารสาธารณะ ทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีเวลาพักผ่อน และพนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ด้านสภาพแวดล้อม (Environment ภาพที่ จ.1) เนื่องจากในสภาพปัจจุบันพบว่า การเดินทางมาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองนั้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการการเดินทาง เช่น รถประจำทางทั่วไป รถประจำทางปรับอากาศ รถบัสโดยสาร A1 รถบัสรับส่งดอนเมือง-สุวรรณภูมิ รถไฟ รถแท็กซี่ รถเช่า รถตู้โดยสารสาธารณะ และรถยนต์ส่วนตัว อย่างไรก็ตาม หากเดินทางด้วยการใช้ ทางถนน มักพบปัญหาการจราจรติดขัด และถ้าหากพนักงานต้อนรับภาคพื้นนํารยนต์ส่วนตัวมาจอด ที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ต้องพบกับที่จอดรถเต็ม ทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องเสียเวลา ในการหาที่จอดรถและแย่ง ที่จอดรถของผู้โดยสาร เนื่องจากที่จอดรถเฉพาะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ไม่มีรองรับในท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อุณหภูมิของอาคารมีระดับอุณหภูมิไม่เท่ากัน เนื่องจากปรับระดับอุณหภูมิไม่ได้ เมื่อพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นปฏิบัติงานต้องมีการเดินเข้า-ออก ของอาคารบ่อยครั้ง ก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพ

5) ด้านวิธีปฏิบัติงาน (Methods ภาพที่ จ.1) เนื่องจากในสภาพปัจจุบันพบว่า ขั้นตอน ปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับองค์กร หากองค์กรที่มีรัฐวิสาหกิจมาเกี่ยวข้อง ขั้นตอนปฏิบัติงานจะมีความซับซ้อน มากกว่าองค์กรที่เป็นเอกชน อย่างไรก็ตาม พนักงานต้อนรับภาคพื้นไม่สามารถตัดสินใจหรือแก้ปัญหา หน่วยงานด้วยตนเองได้ จำเป็นต้องขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาก่อนทุกครั้ง เพื่อคำนึงถึง ความปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานของการปฏิบัติงาน หากไม่เช่นนั้นเปรียบเสมือนเป็นการข้าม ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน และต้องพบกับบทลงโทษ นอกจากนี้ การประสานงานแต่ละหน่วยงานของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นนั้น ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไป อย่างราบรื่น

4.1.2 ศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

- ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะของบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

- ด้านความรู้ ผู้ให้สัมภาษณ์โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความรู้ทางการบิน การบริการ กฎหมายการบินและความปลอดภัย มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นไปตามมาตรฐาน และป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงาน ซึ่งความรู้ต่าง ๆ นี้ สามารถสร้างความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม แม้ว่าบุคคลที่ไม่ได้จบสายงานทางด้านนี้มาโดยตรงสามารถปฏิบัติงานได้เช่นกัน เพียงแต่มี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และมีใจรัก การบริการ แต่มีเพียง 1 ใน 12 คน มีความคิดเห็นที่แตกต่าง คือ บุคคล ไม่จบสายงานทางด้านนี้โดยตรง ส่งกระทบต่อการเรียนรู้งานที่ต้องปฏิบัตินั้นช้ากว่าบุคคลที่จบสายงานทางด้านนี้โดยตรง โดยให้เหตุผลว่า งานทางด้านการบินต้องอาศัยประสบการณ์ เพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น

- ด้านทักษะ ผู้ให้สัมภาษณ์โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อทำการเช็คอิน ตรวจสอบรายชื่อผู้โดยสารขึ้นเครื่อง ค้นหาหาข้อมูลเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากคู่มือ (Manual) แต่มี 1 ใน 12 คน มีความคิดเห็นที่แตกต่าง คือ บุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นนั้น ไม่จำเป็นต้องมีทักษะคอมพิวเตอร์มาก่อน โดยให้เหตุผลว่า เมื่อเริ่มปฏิบัติงานที่แห่งใหม่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องได้รับการอบรมทางด้านคอมพิวเตอร์ใหม่ เนื่องจากแต่ละองค์กรมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน ส่วนทักษะภาษา ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ทักษะภาษามีความสำคัญต่อการสื่อสาร เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนทักษะการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ทักษะการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า เนื่องจากอุตสาหกรรมการบินมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทักษะการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ต้องมีความรวดเร็ว เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และทำให้เสียต้นทุนน้อยลง ส่วนทักษะการติดต่อประสานงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ทักษะการติดต่อประสานงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องปฏิบัติงานเป็นทีม และติดต่อประสานงานกับหลากหลายฝ่าย เช่น หน่วยงานสนามบิน หน่วยงานราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น และปลอดภัย ส่วนทักษะ ความเชี่ยวชาญ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ทักษะความเชี่ยวชาญมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงาน ทำให้การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจเป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น

- ด้านคุณลักษณะของบุคคล ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า การมีใจรักการบริการ (Service Mind) และทัศนคติที่ดีมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีใจรักการบริการและทัศนคติที่ดีการปฏิบัติงานจะออกมาจากใจ ซึ่งผู้โดยสารสามารถรับรู้ได้ถึงกาให้บริการ และอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ส่วนบุคลิกภาพและการแต่งกาย ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า บุคลิกภาพและการแต่งกายมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนขององค์กร หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีบุคลิกภาพ และการแต่งกายที่ดี ถือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ส่วนหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า หน้าที่ความรับผิดชอบมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบมากไปก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ง่าย และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นน้อยลง ทำให้การบริการไม่ดีเท่าที่ควรจะเป็น ซึ่งเป็นผลเสียต่อองค์กร หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบน้อยเกินไป ก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร

อันเนื่องจากองค์กรต้องมีค่าใช้จ่ายมากขึ้น ดังนั้นการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบต้องมีความเหมาะสมกับความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนเงินเดือนและสิทธิประโยชน์ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า เงินเดือนและสิทธิประโยชน์ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า เงินเดือนและสิทธิประโยชน์ มีความสำคัญกับทุก ๆ องค์กร ซึ่งถือว่าเป็นแรงผลักดันให้กับพนักงานต้อนรับภาคพื้นเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงาน แต่มี 1 ใน 12 คน มีความคิดเห็นที่แตกต่างคือ ในบางครั้งพนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ โดยไม่หวังหรือต้องการสิทธิประโยชน์ใด ๆ ทั้งสิ้น ส่วนความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ความซื่อสัตย์สุจริตมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติภารกิจให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร รวมทั้ง ความปลอดภัยของการปฏิบัติงานภายในองค์กร เช่น พนักงานต้อนรับภาคพื้นไม่รับสินบนกับผู้โดยสารที่มีน้ำหนักกระเป๋าเกิน

- ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ได้แก่ ด้านธรรมาภิบาล ด้านระเบียบปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านผู้โดยสาร และด้านอุปกรณ์และระบบ มีรายละเอียดดังนี้

- ด้านธรรมาภิบาล ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า โครงสร้างการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า ทำให้ทราบถึงตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ และไม่ซ้ำซ้อน ส่วนผู้บังคับบัญชา โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ผู้บังคับบัญชา มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานดี โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชาดูแล เข้าใจ และใส่ใจผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ส่วนผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานดี เชื่อฟังตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น แต่ถ้าหากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เชื่อฟังตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานจะออกมาไม่ดีเท่าที่ควรจะเป็น ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายได้ ส่วนเพื่อนร่วมงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นเพื่อนร่วมงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีลักษณะการปฏิบัติงานเป็นทีม การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องช่วยเหลือกัน และยอมรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ของเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น

- ด้านระเบียบปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนตามที่องค์กรนั้น ๆ ได้กำหนดไว้

หากฝ่าฝืนกฎระเบียบ ข้อบังคับ และปฏิบัติงานข้ามขั้นตอนมีบทลงโทษเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน แต่มี 1 ใน 12 คน มีความคิดเห็นที่แตกต่างคือ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนต้องไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยให้เหตุผลว่า กฎระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอน เป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องปฏิบัติตาม และต้องยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ ส่วนระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน คือ ประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ได้ปฏิบัติงาน การสะสมประสิทธิภาพก่อให้เกิดเป็นผู้เชี่ยวชาญในงาน ส่วนความล่าช้าของเที่ยวบิน ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ความล่าช้าของเที่ยวบิน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า พนักงานเกิดความเมื่อยล้า หากต้องปฏิบัติงานต่อเนื่อง โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงทีมดูแลผู้โดยสาร เมื่อถึงเวลาเลิกงาน และทำให้การปฏิบัติงานออกมาไม่ดีเท่าที่ควร

- ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า สถานที่ปฏิบัติงานที่ดี ทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีสมาธิในการปฏิบัติงาน แต่มี 1 ใน 12 คน มีความคิดเห็นที่แตกต่าง คือ สถานที่ปฏิบัติงานไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เนื่องจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องเข้าใจ และยอมรับให้ได้ว่า สถานที่ปฏิบัติงาน คือ ท่าอากาศยานและยอมรับกับสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นได้ ส่วนสภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยให้เหตุผลว่า สถานที่การปฏิบัติงานดีทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีสมาธิในการปฏิบัติงาน เช่น สถานที่สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศไม่ร้อนเกินไป ทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นรู้สึกสดชื่น และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

- ด้านผู้โดยสาร ผู้ให้สัมภาษณ์ 6 ใน 12 คน มีความคิดเห็นที่เห็นว่าผู้โดยสาร ส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยให้เหตุผลว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องบริการผู้โดยสารที่หลากหลายประเภท ความต้องการของผู้โดยสารจึงแตกต่างกัน พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในการบริการ เช่น ผู้โดยสารไม่ตรวจเอกสารก่อนการเดินทาง ซึ่งหนังสือเดินทางไม่ตรงกับผู้รับบริการ ชื่อผู้โดยสารไม่ตรงกับบัตรขึ้นเครื่อง เป็นต้น แต่มี 6 ใน 12 คน มีความคิดเห็นที่แตกต่างคือ ผู้โดยสารต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยให้เหตุผลว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นได้รับการฝึกอบรมแล้ว ผู้โดยสารประพฤติดนไม่ดี ไม่มีสิทธิ์กล่าวหาว่าใด ๆ นอกจากแนะนำ และตักเตือนให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดขององค์กร ส่วนผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสายการบิน ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสายการบินส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยให้เหตุผลว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติงานได้ลำบากขึ้นกว่าเดิม และเสียเวลา เพื่อทำให้ผู้โดยสารเข้าใจ

ในข้อกำหนดต่างตามองค์กรได้กำหนดไว้ เช่น การลักลอบสิ่งของหรือวัตถุอันตรายขึ้นเครื่อง เป็นต้น ส่วนความเข้าใจกันระหว่างผู้โดยสาร และพนักงานต้อนรับภาคพื้น ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด มีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ความเข้าใจกันระหว่างผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยให้เหตุผลว่า ต้องเสียเวลาในการปฏิบัติงานหรืออธิบายใหม่ให้ผู้โดยสารเข้าใจ เช่น สายการบินกสภูติไม่รับผู้โดยสารที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้และไม่มีผู้ติดตามในการเดินทาง ซึ่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นท่านหนึ่งไม่ได้ตรวจหน้าหนังสือเดินทางอย่างละเอียดเนื่องจากหนังสือเดินทางมาพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งหนึ่งในนั้นมีผู้โดยสารที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้และไม่มีผู้ติดตามในการเดินทาง ดังนั้นทางสายการบินต้องแก้ไขปัญหาโดยการส่งผู้โดยสารให้ขึ้นที่หน้าเครื่อง

- ด้านอุปกรณ์และระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า เครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า เครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระถือเป็นส่วนหนึ่งของความน่าเชื่อถือขององค์กร หากเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระมีความเที่ยงตรงส่งผลกระทบต่อการตรวจสอบน้ำหนักสัมภาระได้ราบรื่นและปลอดภัย แต่ถ้าหากเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระไม่มีความเที่ยงตรงส่งผลให้ความน่าเชื่อถือลดลงของการเข้ารับบริการ และน้ำหนักสมดุลของเครื่องไม่สมดุล ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการเข้ารับบริการได้ ส่วนสายพานลำเลียงสัมภาระ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด มีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า สายพานลำเลียงสัมภาระ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า สายพานลำเลียงสัมภาระที่มีประสิทธิภาพที่ดี ทำให้งานบริการเป็นไปอย่างสะดวก และสบาย แต่ถ้าหากสายพานลำเลียงสัมภาระขัดข้องส่งผลให้การลำเลียงสัมภาระเป็นไปอย่างล่าช้า และเที่ยวบินล่าช้าด้วย ส่วนระบบเช็คอิน และระบบสำรองบัตรโดยสาร ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด มีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ระบบเช็คอิน และระบบสำรองบัตรโดยสารมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่า การมีระบบปฏิบัติการที่ดี ส่งผลให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

● ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งผลปรากฏดังต่อไปนี้

- ด้านความรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากให้หัวข้อ ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศและมาตรการที่เกี่ยวข้อง เช่น การขนย้ายผู้โดยสาร วัตถุต้องห้าม (Dangerous Goods) เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย คือ 4.35 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างให้หัวข้อ ท่านมีความรู้และเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับความปลอดภัยที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 4.34 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และน้อยที่สุดคือ กลุ่มตัวอย่างให้หัวข้อ ท่านมีความรู้รอบตัวและข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อความมั่นคงของชาติ เช่น บุคคลต้องสงสัยในการก่อการร้าย การจีหรือการปล้น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย คือ 3.91 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ดังแสดงตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความรู้

n=250

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ลำดับ	แปลความ
1. ท่านมีความรู้ทางด้านหลักวิชาการ บริการที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความประพฤติ บุคลิกภาพของพนักงาน บริการ เป็นต้น	4.31	0.69	4	มาก
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการขนส่ง ทางอากาศและมาตรการที่เกี่ยวข้อง เช่น การขนย้ายผู้โดยสาร วัตถุต้องห้าม (Dangerous Goods) เป็นต้น	4.35	0.67	1	มาก
3. ท่านมีความรู้และเข้าใจอย่างชัดเจน เกี่ยวกับความปลอดภัยที่จำเป็นต่อ การปฏิบัติงาน	4.34	0.70	2	มาก
4. ท่านมีความรู้อย่างชัดเจนในการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่เข้า มาติดต่อหรือขอความช่วยเหลือ	4.33	0.76	3	มาก
5. ท่านมีความรู้รอบตัวและข่าวสารทัน ต่อเหตุการณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อความมั่นคงของชาติ เช่น บุคคลต้อง สงสัยในการก่อการร้าย การจี้หรือการ ปล้น เป็นต้น	3.91	0.76	5	มาก

- ด้านทักษะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากให้หัวข้อ ท่านมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย คือ 4.68 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างให้หัวข้อ ท่านมีทักษะในการช่วยเหลือเป็นอย่างดี เช่น ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อหรือขอความช่วยเหลือ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย คือ 4.65 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างให้หัวข้อ ท่านมีทักษะการใช้ภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน ภาษารัสเซีย ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย คือ 1.60 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ดังแสดงตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านทักษะ

n=250

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ลำดับ	แปลความ
1. ท่านมีศักยภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานได้	4.25	0.55	6	มาก
2. ท่านมีทักษะการประยุกต์ใช้ความรู้ที่เคยอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.42	0.54	5	มาก
3. ท่านมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	4.68	0.49	1	มากที่สุด
4. ท่านมีทักษะการใช้ภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน ภาษารัสเซีย ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น ได้เป็นอย่างดี	1.60	0.73	7	น้อย
5. ท่านมีทักษะการแก้ไขปัญหาขณะปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี	4.44	0.54	4	มาก
6. ท่านมีทักษะการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี เช่น รายงานเหตุการณ์ผิดปกติและไม่ปลอดภัย	4.57	0.53	3	มากที่สุด
7. ท่านมีทักษะในการช่วยเหลือเป็นอย่างดี เช่น ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการที่เข้ามาติดต่อหรือขอความช่วยเหลือ เป็นต้น	4.65	0.57	2	มากที่สุด

- ด้านคุณลักษณะของบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากให้หัวข้อ ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงานของอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีค่าเฉลี่ย คือ 4.99 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.09 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างให้หัวข้อ ท่านมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยที่เหมาะสมกับอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีค่าเฉลี่ย คือ 4.80 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างให้หัวข้อ ท่านคิดว่ารายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพและอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย คือ 3.84 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ดังแสดงตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านในคุณลักษณะของบุคคล

n=250

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ลำดับ	แปลความ
1. ท่านมีใจรักการบริการ (Service Mind)	4.65	0.48	6	มากที่สุด
2. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ท่านปฏิบัติ	4.66	0.48	5	มากที่สุด
3. ท่านมีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว และว่องไวต่อการปฏิบัติงาน	4.75	0.43	3	มากที่สุด
4. ท่านตั้งใจเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.54	0.52	8	มากที่สุด
5. ท่านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติได้เป็นอย่างดี	4.74	0.44	4	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านในคุณลักษณะของบุคคล (ต่อ)

n=250

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ลำดับ	แปลความ
6. ท่านมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้น เช่น กิริยามารยาท สุภาพเรียบร้อย สุภาพ อ่อนน้อม เป็นต้น	4.28	0.54	9	มาก
7. ท่านมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยที่เหมาะสมกับอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้น	4.80	0.41	2	มากที่สุด
8. ท่านมีน้ำหนักร่างและส่วนสูงที่ได้สัดส่วนกัน ซึ่งช่วยส่งเสริมอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้น	3.90	1.02	10	มาก
9. ท่านมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติงานของอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้น	4.99	0.09	1	มากที่สุด
10. ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของท่าน	4.57	0.58	7	มากที่สุด
11. ท่านคิดว่ารายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำรงชีพและอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน	3.84	0.76	11	มาก

● ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ธรรมชาติของ ระเบียบปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ผู้โดยสาร และอุปกรณ์และระบบ ซึ่งผลปรากฏดังต่อไปนี้

- ด้านธรรมาภิบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากให้หัวข้อ ท่านเคารพ รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 4.60 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างให้หัวข้อ ท่านยอมรับการทำงาน และความสามารถของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานตลอดจนผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย คือ 4.58 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างให้หัวข้อ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ย คือ 4.08 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ดังแสดงตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านธรรมาภิบาล

n=250

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ลำดับ	แปลความ
1. หน่วยงานที่ท่านสังกัดมี การส่งเสริม และการสนับสนุนให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นศึกษาต่อ อบรมหรือดูงานอยู่เสมอ	4.16	0.70	8	มาก
2. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสม กับความรู้ และความสามารถของท่าน	4.23	0.69	6	มาก
3. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	4.08	0.72	10	มาก
4. ท่านได้รับการพิจารณา ความดี ความชอบ จากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม	4.30	0.73	5	มาก
5. เมื่อท่านประสบปัญหาขณะปฏิบัติงาน หัวหน้างานของท่านสามารถช่วยเหลือ และ แก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	4.36	0.76	4	มาก

ตารางที่ 4.4 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านธรรมาภิบาล (ต่อ)

n=250

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ลำดับ	แปลความ
6. ท่านยอมรับการทำงาน และความสามารถของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ใต้บังคับบัญชา	4.58	0.65	2	มากที่สุด
7. ท่านมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี	4.45	0.73	3	มาก
8. ท่านเคารพ รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน	4.60	0.65	1	มากที่สุด
9. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.18	0.73	9	มาก
10. ท่านได้รับความช่วยเหลือและการแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.20	0.74	7	มาก

- ด้านระเบียบปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากให้หัวข้อ ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ย คือ 4.63 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างให้หัวข้อ มีการตรวจสอบ และควบคุมการปฏิบัติงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.48 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่าง ให้หัวข้อ การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคือ 3.98 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 ดังแสดงตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระเบียบปฏิบัติงาน

n=250

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ลำดับ	แปลความ
1. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบ และ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด	4.63	0.53	1	มากที่สุด
2. หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีการกำหนด ระเบียบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและ สามารถปฏิบัติตามได้	4.30	0.69	3	มาก
3. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของท่านมีความ สะดวกในการปฏิบัติ และไม่ซับซ้อน	4.23	0.85	4	มาก
4. ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ในการ กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของ หน่วยงานที่ท่านสังกัด	4.09	0.79	5	มาก
5. ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการ แก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ท่านสังกัด	4.06	0.75	7	มาก
6. การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ต่างๆ มีความเหมาะสม	3.98	0.84	8	มาก
7. มีการตรวจสอบ และควบคุมการ ปฏิบัติงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ	4.48	0.63	2	มาก

ตารางที่ 4.5 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระเบียบปฏิบัติงาน (ต่อ)

n=250

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ลำดับ	แปลความ
8. ตารางเวลาการปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสมกับท่านเป็นอย่างดี	4.07	0.66	6	มาก

- ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากให้หัวข้อ สภาพแวดล้อมปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานทั้งแสงสว่าง อุณหภูมิ และเสียง มีค่าเฉลี่ย คือ 4.32 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างให้หัวข้อ ท่านสามารถเดินทางมาปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ย คือ 4.29 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 และน้อยที่สุดคือ กลุ่มตัวอย่างให้หัวข้อ องค์กรที่ท่านสังกัดมีที่จอดรถที่ปลอดภัยและเพียงพอต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีค่าเฉลี่ย คือ 1.63 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ดังแสดงตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

n=250

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ลำดับ	แปลความ
1. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานทั้งแสงสว่าง อุณหภูมิ และเสียง	4.32	0.68	1	มาก
2. ท่านสามารถเดินทางมาปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก	4.29	0.79	2	มาก
3. สถานที่ปฏิบัติงานและห้องพักของท่านมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนพนักงาน	3.91	1.05	4	มาก

ตารางที่ 4.6 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (ต่อ)

n=250

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ลำดับ	แปลความ
4. สภาพแวดล้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการติดต่อประสานงานและบริการผู้โดยสาร มีความเหมาะสม	3.79	0.74	5	มาก
5. องค์กรที่ท่านสังกัดมีที่จอดรถที่ปลอดภัยและเพียงพอต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้น	1.63	0.76	6	น้อย
6. องค์กรที่ท่านสังกัดมีจำนวนเคาน์เตอร์บริการตรวจรับโดยสารที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ	4.08	1.12	3	มาก

- ด้านผู้โดยสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากให้หัวข้อ ท่านเข้าใจความต้องการของผู้โดยสารที่เข้าใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย คือ 4.43 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างให้หัวข้อ ท่านอธิบายข้อกำหนดที่ทางสายการบินกำหนดไว้ให้ผู้โดยสารเข้าใจได้อย่างชัดเจน และปฏิบัติตามได้ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.18 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างให้หัวข้อ ท่านมีความเหมือนแล้วในการให้บริการผู้โดยสารจำนวนมากหรือเที่ยวบินลำช้า มีค่าเฉลี่ย คือ 2.59 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07 ดังแสดงตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผู้โดยสาร

n=250

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ลำดับ	แปลความ
1. ท่านเข้าใจความต้องการของผู้โดยสารที่เข้าใช้บริการได้เป็นอย่างดี	4.43	0.65	1	มาก

ตารางที่ 4.7 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผู้โดยสาร (ต่อ)

n=250

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ลำดับ	แปลความ
2. ท่านเข้าใจวัฒนธรรมและบริการผู้โดยสารต่างสัญชาติได้เป็นอย่างดี	4.18	0.70	3	มาก
3. ท่านอธิบายข้อกำหนดที่ทางสายการบินกำหนดไว้ให้ผู้โดยสารเข้าใจได้อย่างชัดเจนและปฏิบัติตามได้	4.36	0.66	2	มาก
4. ท่านรู้สึกเหนื่อยที่ผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสายการบิน	2.84	1.16	4	ปานกลาง
5. ท่านมีความเมื่อยล้าในการให้บริการผู้โดยสารจำนวนมาก หรือเที่ยวบินลำช้า	2.59	1.07	5	ปานกลาง

- ด้านอุปกรณ์และระบบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากให้หัวข้อ ท่านสามารถใช้งานเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระได้อย่างแม่นยำและเที่ยงตรง มีค่าเฉลี่ย คือ 4.68 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างให้หัวข้อ หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.26 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างให้หัวข้อ ท่านสามารถใช้งานระบบสายพานลำเลียงสัมภาระโดยไม่มีข้อขัดข้องใด ๆ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.03 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ดังแสดงตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงลำดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอุปกรณ์และระบบ

n=250

ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ลำดับ	แปลความ
1. หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	4.26	0.66	2	มาก
2. อุปกรณ์การปฏิบัติงานของท่านอยู่ในสภาพที่พร้อมในการใช้งาน และทันสมัย	4.20	0.89	3	มาก
3. ท่านสามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างราบรื่น เช่น ระบบสำรองบัตรโดยสาร ระบบสารสนเทศที่เคาน์เตอร์เช็คอิน ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน	4.16	0.62	4	มาก
4. ท่านสามารถใช้งานระบบสายพานลำเลียงสัมภาระโดยไม่มีข้อขัดข้องใดๆ	4.03	0.75	5	มาก
5. ท่านสามารถใช้งานเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระได้อย่างแม่นยำและเที่ยงตรง	4.68	0.51	1	มากที่สุด

● จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างระดับปฏิบัติการจำนวน 250 คน ตามปัจจัยที่กำหนดไว้นั้น สามารถแสดงผลในรูปแบบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จัดลำดับ และแปลความของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงลำดับปัจจัยในด้านต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถาม

n=250

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น	$\bar{X}$	S.D	ลำดับ	แปลความ
1. ด้านความรู้	4.25	0.04	4	มาก
2. ด้านทักษะ	4.09	0.08	6	มาก
3. ด้านคุณลักษณะของบุคคล	4.52	0.23	1	มากที่สุด
4. ด้านธรรมาภิบาล	4.32	0.04	2	มาก
5. ด้านระเบียบปฏิบัติงาน	4.23	0.11	5	มาก
6. ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน	3.67	0.18	8	มาก
7. ด้านผู้โดยสาร	3.68	0.25	7	มาก
8. ด้านอุปกรณ์และระบบ	4.26	0.14	3	มาก

4.1.3 เสนอแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถเสนอแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการบริการต้อนรับภาคพื้นในองค์กรต่อไปในอนาคต ตามปัจจัย ดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

● ด้านความรู้

พนักงานต้อนรับภาคพื้นควรมีการเพิ่มความรู้ด้วยการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความรู้ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นทางด้านกฎกระทรวง กฎของการท่าอากาศยาน กฎของกรมศุลกากร ระบบความปลอดภัย เช่น วัตถุต้องห้าม (Dangerous Goods) ระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) และทางด้านผลิตภัณฑ์ขององค์กร เช่น เทียวบิน สินค้าที่จำหน่ายบนเครื่อง และจำนวนกระเป๋าสัมภาระที่สามารถขึ้นเครื่องได้ เพื่อให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นได้ตระหนักและเข้าใจถึงงานที่ตนรับผิดชอบอย่างลึกซึ้ง

● ด้านทักษะ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นควรมีการเพิ่มทักษะด้วยการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับภาคพื้นทางด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และภาษาจีน เพื่อการสื่อสารและการตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทางด้านการแก้ไขเฉพาะหน้า และการเจรจาต่อรองกับผู้โดยสาร เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยดี

- ด้านคุณลักษณะของบุคคล

พนักงานต้อนรับภาคพื้นทวีปควรมีการเพิ่มคุณลักษณะของบุคคลด้วยการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มคุณลักษณะที่ดีของพนักงานต้อนรับภาคพื้นทวีปด้านบุคลิกภาพ มารยาทการให้บริการ ซึ่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นทวีปเปรียบเสมือนภาพลักษณ์ขององค์กร หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นทวีปบุคลิกภาพที่ดี เป็นเหตุให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีด้วยเช่นกัน

2) ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นทวีป

- ด้านธรรมาภิบาล

เนื่องจากอุตสาหกรรมการบินมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว โครงสร้างองค์กรควรมีสายการบังคับบัญชาให้น้อยลงระหว่างฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อให้การปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และทันต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมการบิน

- ด้านระเบียบการปฏิบัติงาน

เนื่องจากบางองค์กรมีรัฐวิสาหกิจมาเกี่ยวข้อง ซึ่งมีกฎระเบียบ และขั้นตอนต่าง ๆ มากมาย ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างล่าช้า ส่งผลให้การเติบโตขององค์กรมีความล่าช้าด้วย ซึ่งถ้าหากปฏิบัติงานด้วยการข้ามขั้นตอนไปหนึ่งขั้นตอน ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้ โดยแตกต่างกับองค์กรที่เป็นเอกชน มีกฎระเบียบ และขั้นตอนต่าง ๆ น้อยกว่าองค์กรที่มีรัฐวิสาหกิจมาเกี่ยวข้อง ส่งผลให้การเติบโตขององค์กรมีความรวดเร็ว ดังนั้น หากองค์กรที่มีรัฐวิสาหกิจมาเกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบ และขั้นตอนต่าง ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันมากที่สุด เพื่อให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นทวีปปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ

- ด้านสถานที่การปฏิบัติงาน

เนื่องจาก ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เป็นท่าอากาศยานที่ถูกสร้างขึ้นมาเป็นเวลานาน อาคารต่าง ๆ เริ่มมีการทรุดโทรมไปตามกาลเวลาควรมีการปรับปรุงอาคาร เช่น ซ่อมแซมส่วนที่ผุพังแล้วมีน้ำรั่วไหล ทำความสะอาด โดยเฉพาะบริเวณเคาน์เตอร์เช็คอินที่อาคาร 1 ที่มีผู้โดยสารมาก ในส่วนของระบบทำความเย็นควรมีการปรับปรุงให้สามารถปรับระดับอุณหภูมิในแต่ละส่วนได้ ซึ่งบางส่วนของระบบทำความเย็นมีอุณหภูมิสูง บางส่วนระบบทำความเย็นมีอุณหภูมิต่ำ เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นทวีปเกิดอาการเจ็บป่วย อันเนื่องจากอุณหภูมิของแต่ละส่วนไม่เท่ากัน และในส่วนสถานที่จอดรถ พนักงานต้อนรับภาคพื้นทวีปต้องจอดรถไปกับผู้โดยสาร ทำให้มีความลำบากในการเดินทาง ซึ่งหาที่จอดรถยาก และต้องหาเป็นเวลานาน ควรมีการระบุสถานที่จอดรถสำหรับพนักงานต้อนรับภาคพื้นทวีปให้ชัดเจน และควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งผู้โดยสารและพนักงานในทุก ๆ ส่วนงาน

- ด้านผู้โดยสาร

เนื่องจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นทวีป ส่วนใหญ่ต้องเผชิญกับปัญหาทางด้านความเข้าใจของผู้โดยสาร โดยเฉพาะการนำสิ่งของต้องห้ามขึ้นเครื่อง ดังนั้นควรมีแหล่งข้อมูลที่เป็นต่อการให้บริการให้เข้าถึงได้ง่ายและเข้าใจได้ง่าย เช่น การมีป้ายบอกผู้โดยสารถึงสิ่งของที่สามารถโหลดขึ้นเครื่องได้ หรือ

สิ่งของใดที่ไม่สามารถรับโหลดขึ้นเครื่องได้ โดยป้ายควรอยู่บริเวณที่ผู้โดยสารระหว่างการเช็คอิน เพื่อให้ผู้โดยสารได้อ่าน และทำความเข้าใจ แล้วนำไปปฏิบัติตามได้ นอกจากนี้ ควรมีป้ายบอกทางขึ้นเครื่อง ให้แก่ผู้โดยสารได้ชัดเจน และตลอดระยะเวลาเดินทางขึ้นเครื่อง เพื่อป้องกันการหลงทางของผู้โดยสาร และป้องกันการตกเครื่องของผู้โดยสาร

- ด้านอุปกรณ์และระบบ

การทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ควรมีการปรับปรุงระบบสายพานลำเลียงสัมภาระ เนื่องจากสัมภาระตกสายพานบ่อยครั้ง ส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เป็นไปด้วยความล่าช้า นอกจากนี้ ควรมีการบริหารจัดการอุปกรณ์และระบบเช็คอิน โดยปัจจุบันระบบเช็คอินจะเป็นเพียงระบบขององค์กรนั้น ๆ ทำให้ผู้โดยสารต้องมุ่งเน้นใช้บริการขององค์กรนั้น ๆ หากมีการจัดตั้งระบบส่วนกลางการเช็คอิน เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเช็คอินได้ทุกส่วนใน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ก่อให้เกิดความสะดวก ของการให้บริการ และประหยัดพื้นที่การติดตั้งอุปกรณ์ได้ ซึ่งท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีการออกแบบอาคารเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้า ทำให้รูปแบบอาคารมีพื้นที่จำกัด ส่งผลให้เคาน์เตอร์เช็คอินมีความยาวสั้นลง ทำให้เคาน์เตอร์เช็คอิน มีช่องการเช็คอินจำนวนน้อย เมื่อมีผู้โดยสารเข้ารับบริการ ทำให้ผู้โดยสารต้องต่อแถวเป็นเวลานาน โดยเฉพาะช่วงเวลารุ่งเรืองของผู้โดยสาร ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงด้วยการให้บริการเช็คอินหรือการบริการตรวจรับบัตรโดยสารเพียงอย่างเดียวที่ชั้น 3 ของอาคารผู้โดยสารทั้งอาคาร 1 และ 2 ของผู้โดยสารขาออก โดยติดตั้งเครื่องเอกซเรย์สัมภาระที่ชั้น 1 และจัดช่องทางเดินของผู้โดยสารขาเข้าในอาคารให้เป็นระเบียบ ทั้งนี้ ยังพบว่าห้องตรวจสัมภาระที่อาคาร 2 ของผู้โดยสารขาออกที่เดินทางภายในประเทศ ใช้พื้นที่เป็นจำนวนมาก ดังภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 การตรวจรับบัตรโดยสารของผู้โดยสารเดินทางระหว่างประเทศ

ที่มา รุ่งทิศา สุดา(2559)

ดังนั้นควรย้ายห้องตรวจสอบภาระไปชั้นที่ 1 ดังที่กล่าวข้างต้น เพื่อให้มีจำนวน
ช่องการตรวจรับบัตรมากขึ้น รวมทั้งการสลับเปลี่ยนเครื่องเอ็กซเรย์สัมภาระ เมื่อมีการใช้งานเป็นเวลานาน
ซึ่งเป็นการใช้พื้นที่มากเกินความจำเป็น โดยเฉพาะแถวที่ 9 และ 15 ดังภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 เครื่องเอ็กซเรย์สัมภาระสำรอง

ที่มา รุ่งทิวา สุธา (2559)



บทที่ 5

สรุปผลและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เป็นงานวิจัยแบบผสมผสานระหว่างงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่สร้างตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แผนผังสาเหตุและผล โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ของสายการบิน 6 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยแอร์เอเชียเอกซ์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ สายการบินนกสกายด์ และสายการบินไทยสมายล์ ซึ่งทำการสัมภาษณ์กับพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำนวน 6 สายการบิน มีจำนวนพนักงานต้อนรับภาคพื้นทั้งหมด 12 คน โดยแบ่งเป็นระดับบริหารหรือเทียบเท่า สายการบินละ 1 คน และระดับปฏิบัติการสายการบินละ 1 คน โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 จนถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559 และใช้แบบสอบถามกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำนวน 6 สายการบิน ในระดับปฏิบัติการจำนวน 250 คน ซึ่งใช้วิธีเลือกสุ่มอย่างง่าย โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559 จนถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2559

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์นำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ร่วมกับแผนผังสาเหตุและผลสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับระดับผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ได้แก่ ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น อันได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) และปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ได้แก่ ธรรมชาติ (Good Governances) ระเบียบการปฏิบัติงาน (Procedures) สถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace) ผู้โดยสาร (Passengers) อุปกรณ์และระบบ (Equipment and Systems) และนำเสนอผลการศึกษาของในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายเชิงวิเคราะห์

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง และจากการวิเคราะห์เอกสารต่าง ๆ สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้ ดังนี้

5.1.1 จากการศึกษาสภาพปัจจุบันทางการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

จากการศึกษาสภาพปัจจุบันทางการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า

- 1) ด้านบุคคล (Man ภาพที่ จ.1) พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความรู้กับการบินและการบริการยังไม่เพียงพอ รวมทั้งทักษะการใช้ภาษา เช่น อังกฤษ ภาษาจีน ภาษารัสเซีย ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น เพื่อให้เข้าถึงการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
- 2) ด้านเครื่องมือ (Machines ภาพที่ จ.1) พนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติงานช้าลง เนื่องจากเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการของ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีชำรุดทรุดโทรมไปตามเวลา เช่น สายพานลำเลียงสัมภาระตกสายพานบ่อยครั้ง จำนวนช่องเคาน์เตอร์เช็คอินจำกัดช่องบริการ
- 3) ด้านการจัดการ (Management ภาพที่ จ.1) องค์กรมีการบริหารจัดการพนักงานต้อนรับภาคพื้นด้วยลักษณะการปฏิบัติงานเป็นทีม ทุกคนต้องช่วยเหลือกันและกันในการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นบางคนประสบปัญหาขณะปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาได้ และบางองค์กรมีสวัสดิการให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นด้วยการจัดศูนย์อาหารเฉพาะพนักงานของตน เพื่อให้พนักงานได้ใช้บริการ
- 4) ด้านสภาพแวดล้อม (Environment ภาพที่ จ.1) พนักงานต้อนรับภาคพื้นสามารถเดินทางมา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง นั้นได้หลากหลายวิธี ถ้าหากเดินทางด้วยการใช้ท้องถนน มักพบปัญหาการจราจรติดขัด และถ้าหากพนักงานต้อนรับภาคพื้นนำรถยนต์ส่วนตัวมาจอดที่ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ต้องพบกับที่จอดรถเต็ม นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุณหภูมิของอาคารมีระดับอุณหภูมิไม่เท่ากัน เนื่องจากไม่สามารถปรับระดับอุณหภูมิได้ ก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
- 5) ด้านวิธีปฏิบัติงาน (Methods ภาพที่ จ.1) พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีขั้นตอนการปฏิบัติงานแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์กร อย่างไรก็ตาม พนักงานต้อนรับภาคพื้นไม่สามารถตัดสินใจหรือแก้ปัญหาหน้างานด้วยตนเองได้ จำเป็นต้องขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาก่อนทุกครั้ง เพื่อความปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานของการปฏิบัติงาน และการประสานงานแต่ละหน่วยงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นนั้น พนักงานต้อนรับภาคพื้น ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น

5.1.2 จากการศึกษาปัจจัยภายใน และภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถามตามคำถามที่กำหนดไว้ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1) ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ประเภทบุคคลที่สัมภาษณ์เชิงลึก คือ ระดับบริหาร จำนวน 6 คน และระดับปฏิบัติการจำนวน 6 คน สำหรับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำแนกออกตามตัวแปร ซึ่งได้แก่ ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะของบุคคล และปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประกอบด้วย ธรรมชาติ ระเบียบปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ผู้โดยสาร และอุปกรณ์และระบบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
 - ปัจจัยด้านความรู้ มีคำถามสำหรับระดับบริหารจำนวน 5 ข้อ และสำหรับระดับปฏิบัติการจำนวน 5 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ความรู้ทางการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
 - ปัจจัยด้านทักษะ มีคำถามสำหรับระดับบริหารจำนวน 6 ข้อ และสำหรับระดับปฏิบัติการจำนวน 5 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ทักษะภาษา การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การติดต่อประสานงาน และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
 - ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคคล มีคำถามสำหรับระดับบริหารจำนวน 10 ข้อ และสำหรับระดับปฏิบัติการจำนวน 6 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การมีใจรักการบริการ ทักษะที่ดี บุคลิกภาพ การแต่งกาย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
- ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
 - ปัจจัยด้านธรรมชาติ มีคำถามสำหรับระดับบริหารจำนวน 6 ข้อ และสำหรับระดับปฏิบัติการจำนวน 4 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ โครงสร้างการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

- ปัจจัยด้านระเบียบปฏิบัติงาน มีคำถามสำหรับระดับบริหารจำนวน 5 ข้อ และสำหรับระดับปฏิบัติการจำนวน 4 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอน มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

- ปัจจัยด้านสถานที่การปฏิบัติงาน มีคำถามสำหรับระดับบริหารจำนวน 3 ข้อ และสำหรับระดับปฏิบัติการจำนวน 2 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ สภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

- ปัจจัยด้านผู้โดยสาร มีคำถามสำหรับระดับบริหารจำนวน 5 ข้อ และสำหรับระดับปฏิบัติการมีจำนวน 4 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันนั้น คือ ผู้โดยสาร ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสายการบิน และความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้โดยสาร และพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

- ปัจจัยด้านอุปกรณ์และระบบ มีคำถามสำหรับระดับบริหารจำนวน 3 ข้อ และสำหรับระดับปฏิบัติการจำนวน 4 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ เครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระ สายพานลำเลียงสัมภาระ ระบบเช็คอินและระบบสำรองบัตรโดยสาร มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

2) ผลการวิจัยจากแบบสอบถามพบว่า ประเภทบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 250 คน สำหรับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำแนกออกตามตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะของบุคคล และปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร ระเบียบการปฏิบัติงาน สถานที่การปฏิบัติงาน ผู้โดยสาร และอุปกรณ์และระบบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

• ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

- ปัจจัยด้านความรู้ มีคำถามทั้งหมด 5 หัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดคือ หัวข้อท่านมีความรู้เกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศและมาตรการที่เกี่ยวข้อง เช่น การขนย้ายผู้โดยสาร วัตถุต้องห้าม (Dangerous Goods) เป็นต้น รองลงมาคือ หัวข้อ ท่านมีความรู้และเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับความปลอดภัยที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด คือ หัวข้อท่านมีความรู้รอบตัวและข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อความมั่นคงของชาติ เช่น บุคคลต้องสงสัยในการก่อการร้าย การจี้หรือการปล้น เป็นต้น ทั้งนี้ เมื่อจัดอันดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า ปัจจัยด้านความรู้เป็นปัจจัยอันดับที่ 4 แปลความได้ว่า มาก

- ปัจจัยด้านทักษะ มีคำถามทั้งหมด 7 หัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดคือ หัวข้อท่านมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ หัวข้อ ท่านมีทักษะในการช่วยเหลือเป็นอย่างไรดี เช่น อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อหรือขอความช่วยเหลือ และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุดคือ หัวข้อท่านมีทักษะการใช้ภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน ภาษารัสเซีย ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ เมื่อจัดอันดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า ปัจจัยด้านทักษะ เป็นปัจจัยอันดับที่ 6 แปลความได้ว่า มาก

- ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคคล มีคำถามทั้งหมด 11 หัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดคือ หัวข้อท่านมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงานของอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้น รองลงมาคือ หัวข้อท่านมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยที่เหมาะสมกับอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้น และหัวข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุดคือ หัวข้อท่านคิดว่ารายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำรงชีพและอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน ทั้งนี้ เมื่อจัดอันดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะเป็นปัจจัยอันดับที่ 1 แปลความได้ว่า มากที่สุด

● ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

- ปัจจัยด้านธรรมชาติ มีคำถามทั้งหมด 10 หัวข้อ พบว่า หัวข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดคือ หัวข้อท่านเคารพ รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ หัวข้อท่านยอมรับการทำงาน และความสามารถของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานตลอดจนผู้ใต้บังคับบัญชา และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุดคือ หัวข้อ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้ เมื่อจัดอันดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรเป็นปัจจัยอันดับที่ 2 แปลความได้ว่า มาก

- ปัจจัยด้านระเบียบปฏิบัติงาน มีคำถามทั้งหมด 8 หัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดคือ หัวข้อท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด รองลงมา คือ หัวข้อมีการตรวจสอบ และควบคุมการปฏิบัติงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุดคือ หัวข้อการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสม ทั้งนี้ เมื่อจัดอันดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า ปัจจัยด้านระเบียบการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยอันดับที่ 5 แปลความได้ว่า มาก

- ปัจจัยด้านสถานที่ปฏิบัติงาน มีคำถามทั้งหมด 6 หัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดคือ หัวข้อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานทั้งแสงสว่าง อุณหภูมิ และเสียง รองลงมา คือ หัวข้อ ท่านสามารถเดินทางมาปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุดคือ หัวข้อองค์กรที่ท่านสังกัดมีที่จอดรถที่ปลอดภัย

และเพียงพอต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นเหมาะสม ทั้งนี้ เมื่อจัดอันดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยอันดับที่ 8 หรือสุดท้าย และแปลความได้ว่า มาก

- ปัจจัยด้านผู้โดยสาร มีคำถามทั้งหมด 5 หัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดคือ หัวข้อท่านเข้าใจความต้องการของผู้โดยสารที่เข้าใช้บริการได้เป็นอย่างดี รองลงมา คือ หัวข้อท่านอธิบายข้อกำหนดที่ทางสายการบินกำหนดไว้ให้ผู้โดยสารเข้าใจได้อย่างชัดเจนและปฏิบัติตามได้ และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด คือ หัวข้อท่านมีความเมื่อยล้าในการให้บริการผู้โดยสารจำนวนมาก หรือเที่ยวบินลำช้า ทั้งนี้ เมื่อจัดอันดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า ปัจจัยด้านผู้โดยสารเป็นปัจจัยอันดับที่ 7 แปลความได้ว่า มาก

- ปัจจัยด้านอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ มีคำถามทั้งหมด 5 หัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดคือ หัวข้อท่านสามารถใช้งานเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระได้อย่างแม่นยำและเที่ยงตรง รองลงมาคือ หัวข้อหน่วยงานที่ท่านสังกัดมีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุดคือ หัวข้อท่านสามารถใช้งานระบบสายพานลำเลียงสัมภาระโดยไม่มีข้อขัดข้องใด ๆ ทั้งนี้ เมื่อจัดอันดับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า ปัจจัยด้านอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ เป็นปัจจัย อันดับที่ 3 แปลความได้ว่า มาก

5.2 การอภิปรายผล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถาม ตามคำถามที่กำหนดไว้ สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

5.2.1 ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1) ด้านความรู้ เป็นปัจจัยที่ต้องสังเคราะห์มาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า การฝึกอบรม หรือประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จากการสัมภาษณ์ ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ความรู้ทางด้านการบิน การบริการ กฎหมาย การบิน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งสนับสนุน และสอดคล้องกับความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการ เน้นเรื่อง พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความรู้ที่เกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศและมาตรการที่เกี่ยวข้อง โดยให้คะแนนในเรื่องนี้เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตภา บุญโนนแต่ (2551) ศึกษาเรื่องความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น กล่าวว่า

ความต้องการพัฒนาตนเอง ด้านความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพอยู่ในระดับมาก โดยมีวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นอันดับแรก

2) ด้านทักษะ เป็นปัจจัยที่เกิดจากความชำนาญโดยมีพื้นฐานจากความรู้ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จากการสัมภาษณ์ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ทักษะภาษา ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ทำอาภาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งสนับสนุนและสอดคล้องกับความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการเน้นเรื่อง พนักงานต้อนรับภาคพื้น มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี โดยให้คะแนนในเรื่องนี้เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุระหง ไชยพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม กล่าวว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม มีความสำคัญเป็นอันมากต่อการทำางานโรงแรมเพราะจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) ด้านคุณลักษณะของบุคคล เป็นปัจจัยที่เกิดจากความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล และภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จากการสัมภาษณ์ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ทำอาภาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งสนับสนุนและสอดคล้อง กับความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการเน้นเรื่อง พนักงานต้อนรับภาคพื้น มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน โดยให้คะแนนในเรื่องนี้เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร สีตอกไม้ (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี กล่าวว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านจริยธรรมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้จริยธรรมได้รวมถึงประเด็นการมีความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใสและเป็นธรรม

5.2.2 ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำ ทำอาภาศยานนานาชาติดอนเมือง

1) ด้านธรรมาภิบาล เป็นปัจจัยที่เกิดจากระบบติดต่อสื่อสาร และอำนาจบังคับบัญชาที่เชื่อมต่อบุคคล และกลุ่มบุคคลเข้าด้วยกัน เพื่อปฏิบัติงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร จากการสัมภาษณ์ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เพื่อนร่วมงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ทำอาภาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งสนับสนุนและสอดคล้องกับความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการเน้นเรื่อง พนักงานต้อนรับภาคพื้นเคารพฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน โดยให้คะแนนในเรื่องนี้เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ ประจักษ์วงศ์ ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตแบตเตอรี่

กรณีศึกษา บริษัท ยัวซ่าเบตเตอร์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) (2550) กล่าวว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2) ด้านระเบียบปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่เกิดจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องปฏิบัติตามขั้นตอน ข้อกำหนด และกฎระเบียบขององค์กรที่กำหนดไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร จากการสัมภาษณ์ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ระเบียบปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งสนับสนุนและสอดคล้องกับความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการเน้นเรื่องพนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด โดยให้คะแนนในเรื่องนี้เป็นอันดับแรกซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูเกียรติ ยัมพวง (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี กล่าวว่า ระดับการศึกษา มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรมีความรอบรู้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานได้ จึงมีผลกระทบในด้านคุณภาพของงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท หมายความว่า การปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทส่งผลต่อการปฏิบัติงานเช่นกัน

3) ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่เกิดจากสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวที่เอื้ออำนวยให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการสัมภาษณ์ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ และเสียง ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งสนับสนุนและสอดคล้องกับความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการเน้นเรื่องสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานทั้งแสงสว่าง อุณหภูมิ และเสียง โดยให้คะแนนในเรื่องนี้เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวรรณ มารวิชัย (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี่ บาย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวก ถ้าปัจจัยสภาพแวดล้อมดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4) ด้านผู้โดยสาร เป็นปัจจัยที่เกิดจากผู้รับบริการ โดยที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นเป็นผู้ให้บริการ จากการสัมภาษณ์ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งสนับสนุนและสอดคล้องกับความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการเน้นเรื่อง พนักงานต้อนรับภาคพื้นเข้าใจความต้องการของผู้โดยสารที่เข้าใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยให้คะแนนในเรื่องนี้เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาจารย์ นามวัฒน์ (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน กรณีศึกษาสายการบินไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่ กล่าวว่า ด้านการรู้จักและการเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก ในบางครั้งผู้โดยสารมีความต้องการ

ที่หลากหลาย ประกอบกับกฎระเบียบและข้อบังคับของสายการบินส่งผลทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่เข้าใจ และไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานก็เป็นไปได้

5) ด้านอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่เกิดจากอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จากการสัมภาษณ์ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งสนับสนุนและสอดคล้องกับความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการนั้นเรื่อง พนักงานต้อนรับภาคพื้นสามารถใช้งานเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระได้อย่างแม่นยำและเที่ยงตรงโดยให้คะแนนในเรื่องนี้เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กล่าวว่า ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

- 1) มีข้อจำกัดทางด้านระยะเวลา ทำให้การเก็บข้อมูลไม่ครอบคลุมทุกองค์กรหรือสายการบินใน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
- 2) มีข้อจำกัดในการค้นหาข้อมูลเชิงปฏิบัติการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ได้แก่ ข้อมูลบางส่วนถูกจำกัดทางด้านนโยบายขององค์กร และผู้วิจัยไม่มีประสบการณ์ การปฏิบัติงาน เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น ก่อให้เกิดการค้นหาและการเก็บข้อมูลที่จำกัด
- 3) มีข้อจำกัดในการค้นคว้าหาข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นในประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนน้อยกับความต้องการในการค้นคว้าและบางครั้งผลงานวิจัยที่ดีมีระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป

5.4 การประยุกต์ผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ประกอบด้วยปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น อันได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล และปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอันได้แก่ ธรรมชาติของงาน ระเบียบการปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ผู้โดยสาร อุปกรณ์และระบบ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ได้แก่ การฝึกอบรมให้กับพนักงานต้อนรับภาคพื้น เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ทางด้านการบินการลดสายการบินขบวนบินให้น้อยลงขององค์การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการคำนึงถึงการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งการติดตั้งอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ ดังนั้น องค์กร

ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นควรให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ และนำไปปรับปรุงเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดขององค์กร

5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยผู้สนใจสามารถทำการศึกษาต่อในอนาคตเพื่อให้ผลการวิจัยมีคุณภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ควรต้องคำนึงถึงระยะเวลาในการวิจัยเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสามารถทำการศึกษาวิจัยเรื่องเดียวกันนี้กับกลุ่มพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานอื่น ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อสามารถเปรียบเทียบข้อแตกต่าง และได้รับข้อมูลเพิ่มขึ้นถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สามารถทำการศึกษาวิจัยการใช้พื้นที่ว่างของ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการดำเนินงานและผลประโยชน์ที่ประเทศชาติควรได้รับในอนาคต และสามารถทำการศึกษาวิจัยกับตัวแปรอื่นที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษานี้ เพื่อให้ได้ผลมาปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริการภาคพื้นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กนกพร สีดอกไม้. การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. ปรินญาญรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549.

กนกอร ทิสมบุญ. พนักงานต้อนรับ [ออนไลน์]. ที่มา: <https://goo.gl/omOybk>, [2558].

เกียรติสุดา บัณฑิตพรรณ. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการจัดการหลุมจอดอากาศยานของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. ปรินญาญการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2558.

กุลสตรี เสนาปิ่น, และชวัญญ์ กิตติจันทร์เมธิ. ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการลงทะเบียนและตรวจสอบผู้โดยสารของพนักงานบริการโดยสารภาคพื้น. ปรินญาญวิทยาศาสตร์บัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการบิน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2553.

ก้านาย อภิปรัชญาสกุล. การบริการลูกค้า. จำนวน 2,000 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง จำกัด, 2557.

จิตาภา บุญโนนแต่. ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น. ปรินญาญศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551.

จิตตินันท์ นันทไพบลย์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551.

ชูเกียรติ ยัมพวง. แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี. ปรินญาญบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.

ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการใช้บริการหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. ปรินญาญการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2558.

นายิกา เดิดขุนทด. การวิเคราะห์ปัญหาและโอกาสพัฒนา [เอกสารประกอบการเรียน]. สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้, 2558.

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). เกี่ยวกับ AOT [ออนไลน์]. ที่มา: <http://goo.gl/6cQSG0>, [2559].

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปิยะวรรณ มารวิชัย. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน). ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2550.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. ค้นหาคำศัพท์ [ออนไลน์]. ที่มา: <http://goo.gl/MnwG47> [2558].
- พิมลพรรณ จารุจินดา. ความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างทัศนคติต่องานบริการต้อนรับภาคพื้น บุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น. ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- พู่ระหง ไชยพันโท. ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดอุบลราชธานี. ปรินญาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2551.
- มณฑิรัตน์ สุคันธารุณ. ความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานของสายการบินที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรณีเคาน์เตอร์เช็คอินและสายพานลำเลียงสัมภาระ. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2554.
- รัชดา เลิศเรืองศิลป์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารจัดการของฝ่ายการบริการสนามบินกับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ฝ่ายการบริการสนามบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.
- รพีพรรณ ไสระพันธ์. การรับรู้ความเสี่ยงที่มีต่อการเช็คอินผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติและความคิดเห็นที่มีต่อช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.
- วิชา พิรุณจิตต์. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549.
- วันชัย กำจรเมณกุล. ผลกระทบของศักยภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธนาคารทหารไทย. ปรินญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- ศิริธร วิวัจนศิริทร์. ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริวิชญ์ เวชกิจ. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. ปรินญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธามหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารี, 2556.
- สันติ ประจักษ์วงศ์. ปัจจัยเชิงจิตด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานอุตสาหกรรมผลติแบตเตอรี่ กรณีศึกษา บริษัท ยั่วซ่าแบตเตอรี่ ประเทศไทย จำกัด
(มหาชน). ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2550.
- สุรัชย์ พรหมพันธุ์. ซ้ำและสมรรถนะเพื่อการพัฒนา Competency. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน,
2554.
- หทัยกาญจน์ ภูถพิพัฒน์. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และผล
การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินต้นทุนต่ำ. ปรินญาวิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2553.
- อาจารย์ นามวัฒน์. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน กรณีศึกษา สายการบิน
ไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, 2557.
- อากรณ์ ภู่วิชพันธุ์. Competency-based Training Road Map. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เอชอาร์เซ็นเตอร์,
2553.
- อริยา เลาสุริโยธิน. บุคลิกภาพ [เอกสารประกอบการเรียนวิชาบริหารตนเอง], 2553.
- Aidah Nassazi. Effects of Training on Employee Performance. Master's thesis, Division of
Business Economics and Tourism in Vaasan Ammattikorkeakoulu University of Applied
Sciences, 2013.
- Alexander T. Wells, and Seth Young. Airport Planning & Management. The United States of
America: The McGraw-Hill Companies, Inc., Fifth edition, 2013.
- Ali Dehghan. Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction. Master's thesis,
Department of Business Administration and Social Sciences, Division of Industrial
Marketing and E-Commerce in Luleå University of Technology, 2006.
- International Air Transport Association (IATA). Airport Handling Manual. 2015.
- International Air Transport Association (IATA). IOSA Standards Manual. 2013.
- Thaifly. สนามบินดอนเมือง [ออนไลน์] 2559: <http://goo.gl/ELnKzQ> [2559].



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์



แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก
เพื่อการวิจัยในหัวข้อ “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ
ภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง”

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ใช้เพื่อสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับภาคพื้นระดับบริหารหรือเทียบเท่าที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ สายการบินนกสกาย และสายการบินไทยสมายล์ ที่ประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์เพื่อนำไปศึกษาผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
3. ผู้วิจัยเป็นผู้ทำการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลด้วยการบันทึกเสียง
4. แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกชุดนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบให้ตอบบรรยายตามความเข้าใจ มี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ตอนที่ 3 ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ตอนที่ 4 สอบถามข้อเสนอแนะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการแนะนำในด้านต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

นางสาวรุ่งทิwa สุดา

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการบิน สถาบันการบินพลเรือน



แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก

เพื่อการวิจัยในหัวข้อ “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง”

สำหรับพนักงานต้อนรับภาคพื้นระดับบริหารหรือเทียบเท่าที่ปฏิบัติงานในสายการบิน ไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ สายการบินนกสกาย และสายการบินไทยสมายล์ ที่ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในช่วง เดือนมีนาคม ถึง เดือนมิถุนายน 2559

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้ตามความเข้าใจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ-นามสกุล

.....

2. เพศ

.....

3. อายุ

.....

4. สถานภาพ

.....

5. ตำแหน่งงาน

.....

6. ระยะเวลาปฏิบัติงาน

.....

7. สายการบินที่ปฏิบัติงาน

.....

8. หน้าที่ความรับผิดชอบ

.....

ตอนที่ 2 ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบท่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

2.1 ด้านความรู้ (Knowledge)

1) ท่านคิดว่าความรู้ทางด้านการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ส่งผลกระทบท่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2) ท่านคิดว่าพื้นฐานความรู้ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3) ท่านคิดว่าการฝึกอบรมส่งผลกระทบท่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

4) ท่านคิดว่าการสร้างความรู้ให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นควรได้รับความรู้ทางด้านใดบ้าง

.....

.....

5) ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านความรู้ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง

.....

.....

2.2 ด้านทักษะ (Skills)

1) ท่านคิดว่าทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และภาษาส่งผลกระทบท่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2) ท่านคิดว่าทักษะการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจส่งผลกระทบท่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3) ท่านคิดว่าทักษะการติดต่อประสานงานส่งผลกระทบต่อการทำงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

4) ท่านคิดว่าทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการทำงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

5) ท่านคิดว่าวิธีการสร้างทักษะให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีอะไรบ้าง

.....

.....

6) ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านทักษะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง

.....

.....

2.3 ด้านคุณลักษณะของบุคคล (Attributes)

1) ท่านคิดว่าการมีใจรักการบริการ (Service Mind) ส่งผลกระทบต่อการทำงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

2) ท่านคิดว่าหน้าที่ความรับผิดชอบส่งผลกระทบต่อการทำงานพนักงานต้อนรับหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

3) ท่านคิดว่าเงินเดือนส่งผลกระทบต่อการทำงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

4) ท่านคิดว่าสิทธิประโยชน์ที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นได้รับส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

5) ท่านคิดว่าทัศนคติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือไม่อย่างไร

.....

.....

6) ท่านคิดว่าบุคลิกภาพส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

7) ท่านคิดว่าการแต่งกายส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

8) ท่านคิดว่าความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

9) ท่านคิดว่าการสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีอะไรบ้าง

.....

.....

10) ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง

.....

.....

ตอนที่ 3 ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

3.1 ด้านธรรมาภิบาล (Good Governance)

1) ท่านคิดว่าโครงสร้างการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2) ท่านคิดว่าภาระหน้าที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ว่างไร

.....

.....

3) ท่านคิดว่าผู้ได้บังคับบัญชาส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ว่างไร

.....

.....

4) ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ว่างไร

.....

.....

5) ท่านคิดว่าแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นควรปฏิบัติอย่างไรบ้าง

.....

.....

6) ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้าน โครงสร้างหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง

.....

.....

3.2 ด้านระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures)

1) ท่านคิดว่าระเบียบปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ว่างไร

.....

.....

2) ท่านคิดว่าขั้นตอนปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ว่างไร

.....

.....

3) ท่านคิดว่าระยะเวลาปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

4) ท่านคิดว่าความล่าช้าของเที่ยวบินส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

5) ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านเวลา ระเบียบและมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง

.....

.....

3.3 ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace)

1) ท่านคิดว่าสถานที่ปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2) ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3) ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง

.....

.....

3.4 ด้านผู้โดยสาร (Passengers)

1) ท่านคิดว่าผู้โดยสารส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2) ท่านคิดว่าคนที่ผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสายการบินส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3) ท่านคิดว่าความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่งผลกระทบต่อการทำงานของหรือไม่อย่างไร

.....

.....

4) ท่านมีความคิดเห็นต่อการลดปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานระหว่างผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไร

.....

.....

5) ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านผู้โดยสารที่เข้ารับบริการอย่างไร

.....

.....

3.5 ด้านอุปกรณ์และระบบ (Equipment and Systems)

1) ท่านคิดว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2) ท่านคิดว่าระบบเช็คอิน ระบบจองบัตรโดยสารส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3) ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านอุปกรณ์และระบบหรือสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานต้อนรับที่ใช้ปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

.....

.....

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองหรือไม่ อย่างไร

4.1 ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

1) ด้านความรู้ (Knowledge)

.....

.....

2) ด้านทักษะ (Skills)

.....

.....

3) ด้านคุณลักษณะของบุคคล (Attributes)

.....

.....

4.2 ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยภายนอก ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

1) ด้านธรรมาภิบาล (Good Governance)

.....

.....

2) ด้านระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures)

.....

.....

3) ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace)

.....

.....

4) ด้านผู้โดยสาร (Passengers)

.....

.....

5) ด้านอุปกรณ์และระบบ (Equipment and Systems)

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์



แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก

เพื่อการวิจัยในหัวข้อ “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง”

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ใช้เพื่อสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับภาคพื้นระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ สายการบินนกสกายด์ และสายการบินไทยสมายล์ ที่ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์เพื่อนำไปศึกษาผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
3. ผู้วิจัยเป็นผู้ทำการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลด้วยการบันทึกเสียง
4. แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกชุดนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบให้ตอบบรรยายตามความเข้าใจ มี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ตอนที่ 3 ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ตอนที่ 4 สอบถามข้อเสนอแนะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการแนะนำในด้านต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

นางสาวรุ่งทิwa สุดา

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการบิน สถาบันการบินพลเรือน



แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก

เพื่อการวิจัยในหัวข้อ “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง”

สำหรับพนักงานต้อนรับภาคพื้นระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ สายการบินนกสกาย และสายการบินไทยสมายล์ ที่ประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในช่วงเดือนมีนาคม ถึง เดือนมิถุนายน 2559

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นคำถามปลายเปิด ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้ตามความเข้าใจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ-นามสกุล

.....

2. เพศ

.....

3. อายุ

.....

4. สถานภาพ

.....

5. ตำแหน่งงาน

.....

6. ระยะเวลาปฏิบัติงาน

.....

7. สายการบินที่ปฏิบัติงาน

.....

8. หน้าที่ความรับผิดชอบ

.....

ตอนที่ 2 ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

2.1 ด้านความรู้ (Knowledge)

1) ท่านคิดว่าความรู้ทางด้านการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อพนักงานต้อนรับหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2) ท่านคิดว่าบุคคลที่จบการศึกษาทางด้านสายบริการส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3) ท่านคิดว่าบุคคลที่ไม่จบการศึกษาทางด้านสายบริการส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

4) ท่านคิดว่าการฝึกอบรมส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

5) ท่านคิดว่าการสร้างความรู้ให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นควรได้รับความรู้ทางด้านใดบ้าง

.....

.....

2.2 ด้านทักษะ (Skills)

1) ท่านคิดว่าทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และภาษาส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2) ท่านคิดว่าทักษะการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3) ท่านคิดว่าทักษะการติดต่อประสานงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

4) ท่านคิดว่าทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

5) ท่านคิดว่าการสร้างทักษะให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นควรสร้างทักษะทางด้านใดบ้าง

.....

.....

2.3 ด้านคุณลักษณะของบุคคล (Attributes)

1) ท่านคิดว่าการมีใจรักการบริการ (Service Mind) ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2) ท่านคิดว่าทัศนคติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3) ท่านคิดว่าบุคลิกภาพส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

4) ท่านคิดว่าการแต่งกายส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

5) ท่านคิดว่าความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

6) ท่านคิดว่าการสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีอะไรบ้าง

.....

.....

ตอนที่ 3 ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

3.1 ด้านธรรมาภิบาล (Good Governance)

1) ท่านคิดว่าโครงสร้างการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2) ท่านคิดว่าภาระหน้าที่ด้านการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3) ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

4) ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3.2 ด้านระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures)

1) ท่านคิดว่าระเบียบปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2) ท่านคิดว่าขั้นตอนปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3) ท่านคิดว่าระยะเวลาปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

4) ท่านคิดว่าความล่าช้าของเที่ยวบินส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3.3 ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace)

1) ท่านคิดว่าสถานที่ปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2) ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3.4 ด้านผู้โดยสาร (Passengers)

1) ท่านคิดว่าผู้โดยสารส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2) ท่านคิดว่ากรณีที่ผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสายการบินส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3) ท่านคิดว่าความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร

.....

.....

- 4) ท่านเคยประสบปัญหากับผู้โดยสารหรือไม่แล้วมีแนวทางป้องกันและแก้ไขอย่างไร

.....

.....

3.5 ด้านอุปกรณ์และระบบ (Equipment and Systems)

- 1) ท่านคิดว่าเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่เคาน์เตอร์เช็คอินหรือไม่อย่างไร

.....

.....

- 2) ท่านคิดว่าสายพานลำเลียงสัมภาระส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินหรือไม่อย่างไร

.....

.....

- 3) ท่านคิดว่าระบบเช็คอินส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินหรือไม่อย่างไร

.....

.....

- 4) ท่านคิดว่าระบบสำรองบัตรโดยสารส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินหรือไม่อย่างไร

.....

.....

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อเสนอแนะต่อบัณฑิตที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองหรือไม่ อย่างไร

4.1 ข้อเสนอแนะต่อบัณฑิตภายในที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

- 1) ด้านความรู้ (Knowledge)

.....

.....

- 2) ด้านทักษะ (Skills)

.....

.....

3) ด้านคุณลักษณะของบุคคล (Attributes)

.....

.....

4.2 ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยภายนอก ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

1) ด้านธรรมาภิบาล (Good Governance)

.....

.....

2) ด้านระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures)

.....

.....

3) ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace)

.....

.....

4) ด้านผู้โดยสาร (Passengers)

.....

.....

5) ด้านอุปกรณ์และระบบ (Equipment and Systems)

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เพื่อการวิจัยในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีเป็นแบบสอบถามเพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัยในหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่าน
2. ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกคำถาม โดยอิสระตามความรู้สึกลึกซึ้งแท้จริงของท่าน
3. ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านให้ถือเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้
4. แนวคำถามในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
 - ตอนที่ 3 ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
 - ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

นางสาวรุ่งทิwa สุดา

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการบิน สถาบันการบินพลเรือน

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยม ☐ หน้าตัวเลือกที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี
☐ 41-50 ปี ☐ 51 ขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
4. ตำแหน่งงาน ☐ ระดับปฏิบัติการ
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. ระยะเวลาปฏิบัติงาน ☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1-3 ปี
☐ 3-5 ปี ☐ มากกว่า 5 ปี
6. สายการบินที่ปฏิบัติ ☐ สายการบินไทยแอร์เอเชีย (Thai AirAsia)
☐ สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ (Thai AirAsia X)
☐ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (Thai Lion Air)
☐ สายการบินนกแอร์ (Nok Air)
☐ สายการบินนกสคูต (Nok Scoot)
☐ สายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile)
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นในการประเมินตนเองของท่านมากที่สุด โดยให้ค่าคะแนน ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในเรื่องนั้นหรือสิ่งนั้นมากที่สุด
 ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในเรื่องนั้นหรือสิ่งนั้นมาก
 ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในเรื่องนั้นหรือสิ่งนั้นปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในเรื่องนั้นหรือสิ่งนั้นน้อย
 ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในเรื่องนั้นหรือสิ่งนั้นน้อยที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ความรู้ (Knowledge)					
1.1	ท่านมีความรู้ทางด้านหลักวิชาการบริการที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความประพฤติ บุคลิกภาพของพนักงานบริการ เป็นต้น					
1.2	ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศและมาตรการที่เกี่ยวข้อง เช่น การขนย้ายผู้โดยสาร วัตถุต้องห้าม (Dangerous Goods) เป็นต้น					
1.3	ท่านมีความรู้และเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับความปลอดภัยที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน					
1.4	ท่านมีความรู้อย่างชัดเจนในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่เข้ามาติดต่อหรือขอความช่วยเหลือ					
1.5	ท่านมีความรู้รอบตัวและข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อความมั่นคงของชาติ เช่น บุคคลต้องสงสัยในการก่อการร้าย การจี้หรือการปล้น เป็นต้น					
2	ทักษะ (Skills)					
2.1	ท่านมีศักยภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานได้					

ลำดับ	ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.2	ท่านมีทักษะการประยุกต์ใช้ความรู้ที่เคยอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานได้					
2.3	ท่านมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี					
2.4	ท่านมีทักษะการใช้ภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน ภาษารัสเซีย ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น ได้เป็นอย่างดี					
2.5	ท่านมีทักษะการแก้ไขปัญหาขณะปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี					
2.6	ท่านมีทักษะการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี เช่น รายงานเหตุการณ์ผิดปกติและไม่ปลอดภัย					
2.7	ท่านมีทักษะในการช่วยเหลือเป็นอย่างดี เช่น ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อหรือขอความช่วยเหลือ เป็นต้น					
3	คุณลักษณะของบุคคล (Attributes)					
3.1	ท่านมีใจรักการบริการ (Service Mind)					
3.2	ท่านมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ท่านปฏิบัติ					
3.3	ท่านมีความกระตือรือร้น คล่องแคล่วและว่องไวต่อการปฏิบัติงาน					

ลำดับ	ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.4	ท่านตั้งใจเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
3.5	ท่านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติได้เป็นอย่างดี					
3.6	ท่านมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้น เช่น กิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย สุภาพ อ่อนน้อม เป็นต้น					
3.7	ท่านมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยที่เหมาะสมกับอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้น					
3.8	ท่านมีน้ำหนักรและส่วนสูงที่ได้สัดส่วนกัน ซึ่งช่วยส่งเสริมอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้น					
3.9	ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้น					
3.10	ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของท่าน					
3.11	ท่านคิดว่ารายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำรงชีพและอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน					

ตอนที่ 3 ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นในการประเมินตนเองของท่านมากที่สุด โดยให้ค่าคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในเรื่องนั้นหรือสิ่งนั้นมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในเรื่องนั้นหรือสิ่งนั้นมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในเรื่องนั้นหรือสิ่งนั้นปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในเรื่องนั้นหรือสิ่งนั้นน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติในเรื่องนั้นหรือสิ่งนั้นน้อยที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ธรรมาภิบาล (Good Governance)					
1.1	หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีการส่งเสริมและการสนับสนุนให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นศึกษาต่อ อบรม หรือดูงานอยู่เสมอ					
1.2	งานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน					
1.3	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา					
1.4	ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม					
1.5	เมื่อท่านประสบปัญหาขณะปฏิบัติงาน หัวหน้างานของท่านสามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี					
1.6	ท่านยอมรับการทำงาน และความสามารถของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานตลอดจนผู้ใต้บังคับบัญชา					

ลำดับ	ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.7	ท่านมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี					
1.8	ท่านเคารพ รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน					
1.9	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
1.10	ท่านได้รับความช่วยเหลือและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเสมอ					
2	ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures)					
2.1	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด					
2.2	หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีการกำหนดระเบียบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้					
2.3	ขั้นตอนการปฏิบัติงานของท่านมีความสะดวกในการปฏิบัติและไม่ซับซ้อน					
2.4	ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ท่านสังกัด					
2.5	ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ท่านสังกัด					

ลำดับ	ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.6	การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสม					
2.7	มีการตรวจสอบ และควบคุมการปฏิบัติงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ					
2.8	ตารางเวลาการปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสมกับท่านเป็นอย่างดี					
3	สถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace)					
3.1	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานทั้งแสงสว่าง อุณหภูมิ และเสียง					
3.2	ท่านสามารถเดินทางมาปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก					
3.3	สถานที่ปฏิบัติงานและห้องพักของท่านมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนพนักงาน					
3.4	สภาพแวดล้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการติดต่อประสานงานและบริการผู้โดยสารมีความเหมาะสม					
3.5	องค์กรที่ท่านสังกัดมีที่จอดรถที่ปลอดภัยและเพียงพอต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้น					
3.6	องค์กรที่ท่านสังกัดมีจำนวนเคาน์เตอร์บริการตรวจรับโดยสารที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ					
4	ผู้โดยสาร (Passengers)					

ลำดับ	ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4.1	ท่านเข้าใจความต้องการของผู้โดยสารที่เข้าใช้บริการได้เป็นอย่างดี					
4.2	ท่านเข้าใจวัฒนธรรมและบริการผู้โดยสารต่างชาติได้เป็นอย่างดี					
4.3	ท่านอธิบายข้อกำหนดที่ทางสายการบินกำหนดไว้ให้ผู้โดยสารเข้าใจได้อย่างชัดเจนและปฏิบัติตามได้					
4.4	ท่านรู้สึกเหนื่อยที่ผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสายการบิน					
4.5	ท่านมีความเมื่อยล้าในการให้บริการผู้โดยสารจำนวนมากหรือเที่ยวบินลำซ้ำ					
5	อุปกรณ์และระบบ (Equipment and Systems)					
5.1	หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
5.2	อุปกรณ์การปฏิบัติงานของท่านอยู่ในสภาพที่พร้อมในการใช้งานและทันสมัย					
5.3	ท่านสามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างราบรื่น เช่น ระบบสำรองบัตรโดยสาร ระบบสารสนเทศที่เคาน์เตอร์เช็คอิน ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน เป็นต้น					
5.4	ท่านสามารถใช้งานระบบสายพานลำเลียงสัมภาระโดยไม่มีข้อขัดข้องใด ๆ					

ลำดับ	ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5.5	ท่านสามารถใช้งานเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระได้อย่าง แม่นยำและเที่ยงตรง					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.1 ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

1) ด้านความรู้ (Knowledge)

.....

.....

2) ด้านทักษะ (Skills)

.....

.....

3) ด้านคุณลักษณะของบุคคล (Attributes)

.....

.....

4.2 ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยภายนอก ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

1) ด้านธรรมาภิบาล (Good Governance)

.....

.....

2) ด้านระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures)

.....

.....

3) ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace)

.....

.....

4) ด้านผู้โดยสาร (Passengers)

.....

.....

5) ด้านอุปกรณ์และระบบ (Equipment and Systems)

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ค
รายนามและตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



รายนามและตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตารางที่ ค.1 รายนามและตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง
1	ดร.อรรถพล ม่วงสวัสดิ์	นักวิชาการอิสระ
2	อ. คุณิต ศิริสมบัติ	ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการธุรกิจ ด้านการบิน มหาวิทยาลัยรังสิต
3	นายเกษม วงษ์สมศรี	ที่ปรึกษาระดับ 10 การท่าอากาศยานไทย





ภาคผนวก ง
ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก โดยหาคำดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ทำการประเมิน โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งแบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ลักษณะ ตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ ง.1 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นใน
ระดับบริหารหรือเทียบเท่า

หัวข้อ / ข้อที่	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
ข้อมูลส่วนตัว							
1	ชื่อ-นามสกุล	1	1	1	3	1	✓
2	เพศ	1	1	1	3	1	✓
3	อายุ	1	1	1	3	1	✓
4	สถานภาพ	1	1	1	3	1	✓
5	ตำแหน่งงาน	1	1	1	3	1	✓
6	ระยะเวลาปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	✓
7	สายการบินที่ปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	✓
8	หน้าที่ความรับผิดชอบ	1	1	1	3	1	✓
ปัจจัยภายใน							
9	ท่านคิดว่าความรู้ทางการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อพนักงานต้อนรับหรือไม่อย่างไร	-1	1	1	1	0.33	✗
10	ท่านคิดว่าพื้นฐานความรู้ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
11	ท่านคิดว่าการฝึกอบรมส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
12	ท่านคิดว่าการสร้างความรู้ให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นควรได้รับความรู้ทางด้านใดบ้าง	0	1	1	2	0.67	✓

ตารางที่ ง.1 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นใน
ระดับบริหารหรือเทียบเท่า

หัวข้อ / ข้อที่	ข้อความถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
13	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้าน ความรู้ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไร บ้าง	1	1	1	3	1	✓
14	ท่านคิดว่าทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และภาษา ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงาน ต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
15	ท่านคิดว่าทักษะการแก้ไขปัญหาและการ ตัดสินใจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	0	2	0.67	✓
16	ท่านคิดว่าทักษะการติดต่อประสานงานส่งผล กระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
17	ท่านคิดว่าทักษะความเชี่ยวชาญในการ ปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	0	2	0.67	✓
18	ท่านคิดว่าวิธีการสร้างทักษะให้แก่พนักงาน ต้อนรับภาคพื้นมีอะไรบ้าง	1	1	1	3	1	✓
19	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้าน ทักษะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง	1	1	1	3	1	✓
20	ท่านคิดว่ากรณีใจรักการบริการ (Service Mind) ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
21	ท่านคิดว่าหน้าที่ความรับผิดชอบส่งผลกระทบ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับหรือไม่ อย่างไร	1	1	0	2	0.67	✓
22	ท่านคิดว่าเงินเดือนส่งผลกระทบต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น หรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓

ตารางที่ ง.1 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นใน
ระดับบริหารหรือเทียบเท่า

หัวข้อ / ข้อที่	ข้อความถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
23	ท่านคิดว่าสิทธิประโยชน์ที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นได้รับส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
24	ท่านคิดว่าทัศนคติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือไม่อย่างไร	0	1	1	2	0.67	✓
25	ท่านคิดว่าบุคลิกภาพส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
26	ท่านคิดว่าการแต่งกายส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
27	ท่านคิดว่าความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
28	ท่านคิดว่าการสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีอะไรบ้าง	1	1	1	3	1	✓
29	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง	1	1	1	3	1	✓
ปัจจัยภายนอกๆ							
29	ท่านคิดว่าโครงสร้างการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือไม่อย่างไร	1	1	0	2	0.67	✓
30	ท่านคิดว่าภาระหน้าที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	0	1	0	1	0.33	✗

ตารางที่ ง.1 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นใน
ระดับบริหารหรือเทียบเท่า

หัวข้อ / ข้อที่	ข้อความถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
31	ท่านคิดว่าผู้ได้บังคับบัญชาส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
32	ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
33	ท่านคิดว่าแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นควรปฏิบัติอย่างไรบ้าง	1	1	1	3	1	✓
34	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านโครงสร้างหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง	1	1	1	3	1	✓
35	ท่านคิดว่าระเบียบปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
36	ท่านคิดว่าขั้นตอนปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
37	ท่านคิดว่าระยะเวลาปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
38	ท่านคิดว่าความล่าช้าของเที่ยวบินส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
39	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้านเวลา ระเบียบและมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง	1	1	1	3	1	✓
40	ท่านคิดว่าสถานที่ปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	0	2	0.67	✓

ตารางที่ ง.1 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นใน
ระดับบริหารหรือเทียบเท่า

หัวข้อ / ข้อที่	ข้อความถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
41	ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	0	1	1	2	0.67	✓
42	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้าน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้นอย่างไรบ้าง	1	1	1	3	1	✓
43	ท่านคิดว่าผู้โดยสารส่งผลกระทบต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร	1	1	0	2	0.67	✓
44	ท่านคิดว่ากรณีที่ผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตาม ข้อกำหนดของสายการบินส่งผลกระทบต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
45	ท่านคิดว่าความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้โดยสาร และพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
46	ท่านมีความคิดเห็นต่อการลดปัญหาที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงานระหว่างผู้โดยสารและ พนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างไร	1	1	1	3	1	✓
47	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้าน ผู้โดยสารที่เข้ารับบริการอย่างไร	1	1	1	3	1	✓
48	ท่านคิดว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานส่งผล กระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	0	2	0.67	✓
49	ท่านคิดว่าระบบเช็คอิน ระบบจองบัตรโดยสาร ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	3	1	✓

ตารางที่ ง.1 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นใน
ระดับบริหารหรือเทียบเท่า

หัวข้อ / ข้อที่	ข้อความถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
50	ท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันทางด้าน อุปกรณ์ และระบบต่าง ๆ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ของพนักงานต้อนรับที่ใช้ปฏิบัติงาน อย่างไรบ้าง	1	1	1	3	1	✓

หมายเหตุ

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความถามมีสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

ข้อความถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง สามารถใช้ข้อความถามได้

ข้อความถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ซึ่งไม่สามารถใช้ได้ จึงต้องปรับปรุง

✓ หมายถึง สามารถใช้ข้อความถามได้

✗ หมายถึง ไม่สามารถใช้ข้อความถามได้

สรุป ผู้วิจัยจึงปรับปรุงข้อความถามที่ไม่สามารถใช้ได้จำนวน 2 ข้อ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
ดังนี้

- ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าความรู้ทางด้านการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย
ส่งผลกระทบต่อพนักงานต้อนรับหรือไม่อย่างไร

เปลี่ยนเนื้อหาของข้อความถามเป็น ท่านคิดว่าความรู้ทางด้านการบิน การบริการ กฎหมายการบิน
ความปลอดภัย ส่งผลต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

- ข้อที่ 30 ท่านคิดว่าภาระหน้าที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
หรือไม่อย่างไร

เปลี่ยนเนื้อหาของข้อความถามเป็น ท่านคิดว่าภาระหน้าที่ด้านการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อ
การทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

ตารางที่ ง.2 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นใน
ระดับปฏิบัติการ

หัวข้อ / ข้อที่	ข้อความถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
ข้อมูลส่วนตัว							
1	ชื่อ-นามสกุล	1	1	1	3	1	✓
2	เพศ	1	1	1	3	1	✓
3	อายุ	1	1	1	3	1	✓
4	สถานภาพ	1	1	1	3	1	✓
5	ตำแหน่งงาน	1	1	1	3	1	✓
6	ระยะเวลาปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	✓
7	สายการบินที่ปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	✓
8	หน้าที่ความรับผิดชอบ	1	1	1	3	1	✓
ปัจจัยภายในฯ							
9	ท่านคิดว่าความรู้ทางด้านการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ส่งผล กระทบต่อพนักงานต้อนรับหรือไม่อย่างไร	-1	1	1	1	0.33	✗
10	ท่านคิดว่าบุคคลที่จบการศึกษาทางด้านสาย บริการส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
11	ท่านคิดว่าบุคคลที่ไม่จบการศึกษาทางด้านสาย บริการส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
12	ท่านคิดว่าการศึกษาส่งผลกระทบต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร	0	1	1	2	0.67	✓
13	ท่านคิดว่าการสร้างความรู้ให้แก่พนักงาน ต้อนรับภาคพื้นควรได้รับความรู้ทางด้านใดบ้าง	1	1	1	3	1	✓
14	ท่านคิดว่าทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และภาษา ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓

ตารางที่ ง.2 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นใน
ระดับปฏิบัติการ

หัวข้อ / ข้อที่	ข้อความถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
15	ท่านคิดว่าทักษะการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจส่งผลต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
16	ท่านคิดว่าทักษะการติดต่อประสานงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
17	ท่านคิดว่าทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
18	ท่านคิดว่าการสร้างทักษะให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นควรสร้างทักษะทางด้านใดบ้าง	1	1	1	3	1	✓
19	ท่านคิดว่าการมีใจรักการบริการ (Service Mind) ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
20	ท่านคิดว่าทัศนคติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร	0	1	1	2	0.67	✓
21	ท่านคิดว่าบุคลิกภาพส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
22	ท่านคิดว่าการแต่งกายส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
23	ท่านคิดว่าความซื่อสัตย์สุจริต ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
24	ท่านคิดว่าการสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีอะไรบ้าง	1	1	1	3	1	✓
ปัจจัยภายนอก							

ตารางที่ ง.2 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นใน
ระดับปฏิบัติการ

หัวข้อ / ข้อที่	ข้อความถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
24	ท่านคิดว่าโครงสร้างการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร	1	1	0	2	0.67	✓
25	ท่านคิดว่าภาระหน้าที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	0	1	-1	0	0	✗
26	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
27	ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
28	ท่านคิดว่าระเบียบปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
29	ท่านคิดว่าขั้นตอนปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
30	ท่านคิดว่าระยะเวลาปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
31	ท่านคิดว่าความล่าช้าของเที่ยวบินส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
32	ท่านคิดว่าสถานที่ปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	0	2	0.67	✓
33	ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	0	1	1	2	0.67	✓

ตารางที่ ง.2 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นใน
ระดับปฏิบัติการ

หัวข้อ / ข้อที่	ข้อความถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	ผล
		1	2	3			
34	ท่านคิดว่าผู้โดยสารส่งผลกระทบต่อ ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร	1	1	0	2	0.67	✓
35	ท่านคิดว่ากรณีที่ผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตาม ข้อกำหนดของสายการบินส่งผลกระทบต่อ ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่	0	1	1	2	0.67	✓
36	ท่านคิดว่าความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้โดยสาร และพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่งผลกระทบต่อ ปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร	1	1	0	2	0.67	✓
37	ท่านเคยประสบปัญหากับผู้โดยสารหรือไม่ แล้ว มีแนวทางป้องกันและแก้ไขอย่างไร	1	1	1	3	1	✓
38	ท่านคิดว่าเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระส่งผล กระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นที่เคาน์เตอร์เช็คอิน หรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
39	ท่านคิดว่าสายพานลำเลียงสัมภาระส่งผลกระทบ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น หรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
40	ท่านคิดว่าระบบเช็คอินส่งผลกระทบต่อ ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	3	1	✓
41	ท่านคิดว่าระบบสำรองบัตรโดยสารส่งผล กระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นหรือไม่อย่างไร	1	1	1	3	1	✓

หมายเหตุ

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

ข้อความถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีความเที่ยงตรง สามารถใช้ข้อความถามได้

ข้อความถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ซึ่งไม่สามารถใช้ได้ จึงต้องปรับปรุง

✓ หมายถึง สามารถใช้ข้อคำถามได้

✗ หมายถึง ไม่สามารถใช้ข้อคำถามได้

สรุป ผู้วิจัยจึงปรับปรุงข้อคำถามที่ไม่สามารถใช้ได้จำนวน 2 ข้อ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

- ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าความรู้ทางด้านการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ส่งผลกระทบท่อพนักงานต้อนรับหรือไม่อย่างไร

เปลี่ยนเนื้อหาของข้อคำถามเป็น ท่านคิดว่าความรู้ทางด้านการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ส่งผลกระทบท่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

- ข้อที่ 25 ท่านคิดว่าภาระหน้าที่ส่งผลกระทบท่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

เปลี่ยนเนื้อหาของข้อคำถามเป็น ท่านคิดว่าภาระหน้าที่ด้านการปฏิบัติงานส่งผลกระทบท่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นหรือไม่อย่างไร

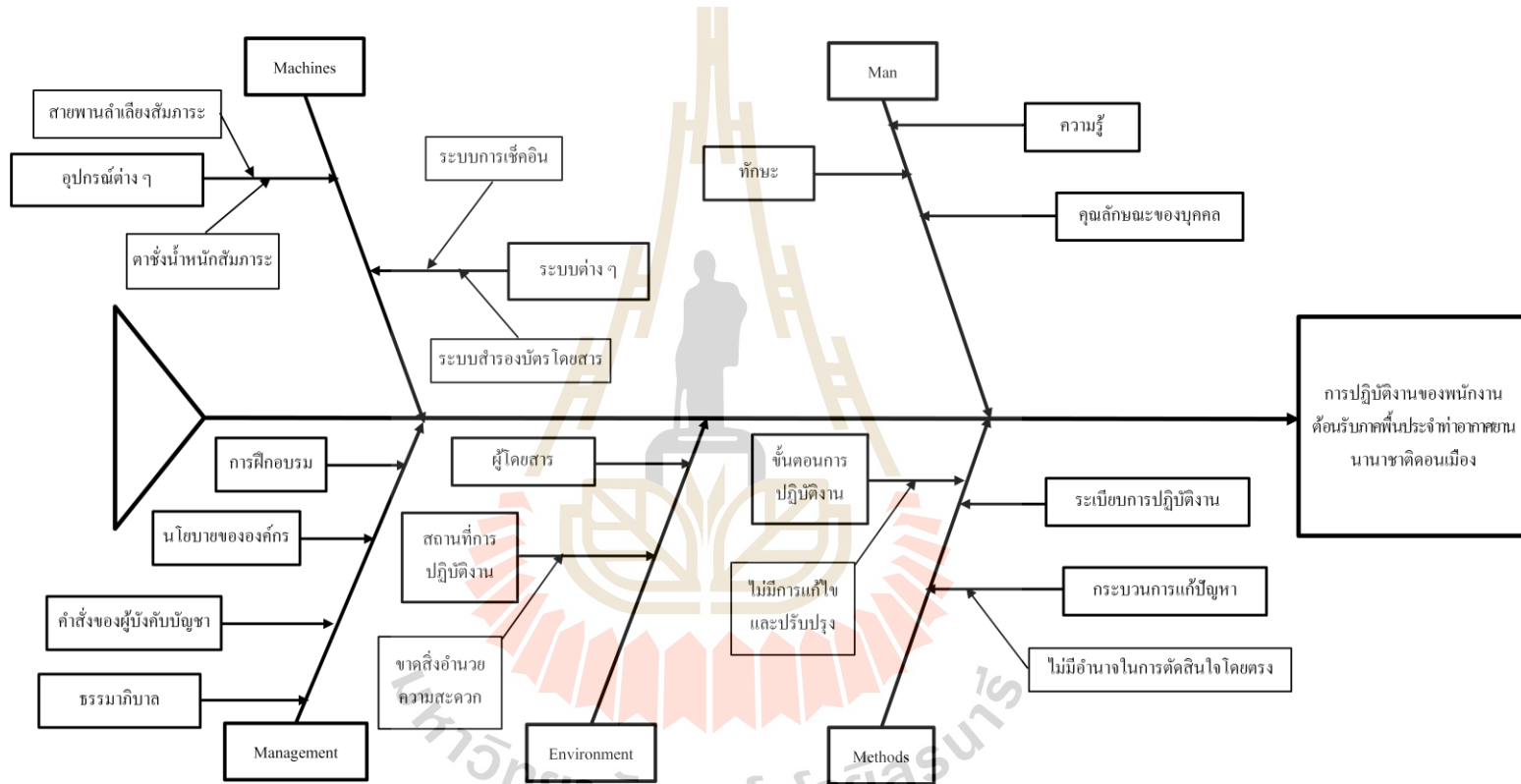




ภาคผนวก จ

วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกจากแผนผังสาเหตุและผล

วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกจากแผนผังสาเหตุและผล



ภาพที่ จ.1 วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกจากแผนผังสาเหตุและผล

ภาคผนวก จ

สรุปข้อกำหนดการบริการภาคพื้นของผู้โดยสารและการปฏิบัติงานของ
พนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบิน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สรุปข้อกำหนดการบริการภาคพื้นของผู้โดยสารและการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบิน

ตารางที่ ๑.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการจำหน่ายบัตรโดยสารและสำรองที่นั่ง (Sale Counter)

สายการบิน หัวข้อ	สายการบินไทย แอร์เอเชีย / ไทย แอร์เอเชีย เอ็กซ์	สายการบินไทยไลอ้อนแอร์	สายการบินนกแอร์ / นกสกลทิพย์	สายการบินไทยสมายล์
1. การเปลี่ยนแปลง เที่ยวบิน	- ก่อนกำหนดการเดินทางอย่างน้อย 48 ชั่วโมง - มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง - ไม่อนุญาตเปลี่ยนแปลงเส้นทางการบิน	- ก่อนกำหนดการเดินทางอย่างน้อย 72 ชั่วโมง ถึง 4 ชั่วโมง - มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง - ไม่อนุญาตเปลี่ยนแปลงเส้นทางการบิน	- ก่อนกำหนดการเดินทางอย่างน้อย 24 ชั่วโมง - มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง - อนุญาตเปลี่ยนแปลงเส้นทางการบิน	- ก่อนกำหนดการเดินทางอย่างน้อย 4 ชั่วโมง และถ้าหากแจ้งแก้ไขผ่านศูนย์บริการลูกค้าที่สนามบินอย่างน้อย 2 ชั่วโมง - มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง - อนุญาตเปลี่ยนแปลงเส้นทางการบิน
2. การเปลี่ยนแปลงชื่อ ผู้โดยสาร	- ไม่อนุญาตเปลี่ยนแปลงชื่อผู้โดยสาร ยกเว้นการสำรองที่นั่งสำหรับบางเส้นทาง - มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง	- ไม่อนุญาตเปลี่ยนแปลงชื่อผู้โดยสาร ยกเว้นตัวอักษรในชื่อผิดหรือตกหล่น - มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง	- อนุญาตเปลี่ยนแปลงชื่อผู้โดยสาร และต้องแจ้งดำเนินการเปลี่ยนอย่างน้อย 4 ชั่วโมงก่อนกำหนดการเดินทาง - มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง	- อนุญาตเปลี่ยนแปลงชื่อผู้โดยสาร และต้องแจ้งดำเนินการเปลี่ยนอย่างน้อย 4 ชั่วโมงก่อนกำหนดการเดินทาง และถ้าหากแจ้งแก้ไขผ่านศูนย์บริการลูกค้าที่สนามบินอย่างน้อย 2 ชั่วโมง - มีค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ จ.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-In)

สายการบิน หัวข้อ	สายการบินไทยแอร์เอเชีย / ไทยแอร์เอเชีย เอ็กซ์	สายการบินไทยไลอ้อนแอร์	สายการบินนกแอร์/ นกสภูติ	สายการบินไทยสมายล์
1. การลงทะเบียนเพื่อ ขึ้นชั้นการเดินทาง (Check- In)	- เคาน์เตอร์เช็คอินเปิดให้บริการก่อนเวลาเครื่องออก 3 ชั่วโมงสำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศ และเปิดให้บริการก่อนเวลาเครื่องออก 2 ชั่วโมงสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ - ปิดรับลงทะเบียนก่อนเวลากำหนดการเดินทาง 1 ชั่วโมงสำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศ และ 45 นาทีสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ	- เคาน์เตอร์เช็คอินเปิดให้บริการก่อนเวลาเครื่องออก 3 ชั่วโมงสำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศ และเปิดให้บริการก่อนเวลาเครื่องออก 2 ชั่วโมงสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ - ปิดรับลงทะเบียนก่อนเวลากำหนดการเดินทาง 45 นาที	- เคาน์เตอร์เช็คอินเปิดให้บริการก่อนเวลาเครื่องออก 2 ชั่วโมง - ปิดรับลงทะเบียนก่อนเวลากำหนดการเดินทาง 30 นาที	- เคาน์เตอร์เช็คอินเปิดให้บริการก่อนเวลาเครื่องออก 2 ชั่วโมง - ปิดรับลงทะเบียนก่อนเวลากำหนดการเดินทาง 60 นาที
2. การไม่ปรากฏตัว	- หากไม่ลงทะเบียนขึ้นชั้นการเดินทางตามเวลาออกเดินทาง ค่าโดยสารที่จ่ายไปแล้วจะไม่สามารถขอคืนค่าโดยสาร	- หากไม่ลงทะเบียนขึ้นชั้นการเดินทางตามเวลาออกเดินทาง จะปฏิเสธการเดินทางและสามารถรับเงินคืนได้ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบิน	- หากไม่สามารถลงทะเบียนขึ้นชั้นการเดินทางตามกำหนดเวลาที่เคาน์เตอร์ลงทะเบียนเปิดทำการ รวมถึงการมาขึ้นเครื่องไม่ทันตามกำหนดเวลา จะไม่สามารถเรียกคืนค่าโดยสารที่ท่านได้ชำระไปแล้ว	- หากไม่สามารถลงทะเบียนขึ้นชั้นการเดินทางตามกำหนดเวลาที่เคาน์เตอร์ลงทะเบียนเปิดทำการ รวมถึงการมาขึ้นเครื่องไม่ทันตามกำหนดเวลา จะไม่สามารถเรียกคืนค่าโดยสารที่ท่านได้ชำระไปแล้ว

ตารางที่ ๑.๒ พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-In) (ต่อ)

สายการบิน หัวข้อ	สายการบินไทยแอร์เอเชีย / ไทยแอร์เอเชีย เอ็กซ์	สายการบินไทยไลอ้อนแอร์	สายการบินนกแอร์/ นกสัทิต	สายการบินไทยสมายล์
3. สิ่งที่ไม่ถือว่าเป็น สัมภาระ	- สัมภาระดังกล่าวนี้ ไม่อนุญาตให้นำขึ้น ไปยังห้องโดยสารไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น (ก) สัตว์ทั้งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต (ข) วัตถุที่อาจเป็นอันตรายต่อเครื่องบิน บุคคล หรือทรัพย์สินบนเครื่องบินของ ข้อบังคับองค์การการบินพลเรือนระหว่าง ประเทศ (ICAO) และสมาคมการขนส่งทาง อากาศระหว่างประเทศ (IATA) (ค) วัตถุที่ห้ามมีการขนส่งทางอากาศตาม กฎหมายข้อบังคับหรือคำสั่งของรัฐใดก็ตาม (ง) วัตถุที่สายการบินพิจารณาโดยเหตุผล แล้วว่าไม่เหมาะกับการขนส่งทางอากาศ (จ) วัตถุที่แตกง่ายหรือชำรุดเสียหาย (ฉ) ชิ้นส่วนของสัตว์หรือมนุษย์ (ช) อาหาร ทะเลสดหรือแช่แข็ง เว้นแต่ได้ บรรจุหีบห่ออย่างเรียบร้อย (ฌ) วัตถุที่ในดุลพินิจของสายการบินแล้ว พิจารณาเห็นว่าเป็นอาวุธ	- สัมภาระดังกล่าวนี้ ไม่อนุญาตให้นำขึ้น ไปยังห้องโดยสารไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น (ก) สัตว์ทั้งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต (ข) วัตถุที่อาจเป็นอันตรายต่อเครื่องบิน บุคคล หรือทรัพย์สินบนเครื่องบินของ ข้อบังคับองค์การการบินพลเรือนระหว่าง ประเทศ (ICAO) และสมาคมการขนส่งทาง อากาศระหว่างประเทศ (IATA) (ค) วัตถุที่ห้ามมีการขนส่งทางอากาศตาม กฎหมายข้อบังคับหรือคำสั่งของรัฐใดก็ตาม (ง) วัตถุที่สายการบินพิจารณาโดยเหตุผล แล้วว่าไม่เหมาะกับการขนส่งทางอากาศ (จ) วัตถุที่แตกง่ายหรือชำรุดเสียหาย (ฉ) ชิ้นส่วนของสัตว์หรือมนุษย์ (ช) อาหาร ทะเลสดหรือแช่แข็ง เว้นแต่ได้ บรรจุหีบห่ออย่างเรียบร้อย (ฌ) วัตถุที่ในดุลพินิจของสายการบินแล้ว พิจารณาเห็นว่าเป็นอาวุธ	- สัมภาระดังกล่าวนี้ ไม่อนุญาตให้นำขึ้น ไปยังห้องโดยสารไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น (ก) สัตว์ทั้งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต (ข) วัตถุที่อาจเป็นอันตรายต่อเครื่องบิน บุคคล หรือทรัพย์สินบนเครื่องบินของ ข้อบังคับองค์การการบินพลเรือนระหว่าง ประเทศ (ICAO) และสมาคมการขนส่งทาง อากาศระหว่างประเทศ (IATA) (ค) วัตถุที่ห้ามมีการขนส่งทางอากาศตาม กฎหมายข้อบังคับหรือคำสั่งของรัฐใดก็ตาม (ง) วัตถุที่สายการบินพิจารณาโดยเหตุผล แล้วว่าไม่เหมาะกับการขนส่งทางอากาศ (จ) วัตถุที่แตกง่ายหรือชำรุดเสียหาย (ฉ) ชิ้นส่วนของสัตว์หรือมนุษย์ (ช) อาหาร ทะเลสดหรือแช่แข็ง เว้นแต่ได้ บรรจุหีบห่ออย่างเรียบร้อย (ฌ) วัตถุที่ในดุลพินิจของสายการบินแล้ว พิจารณาเห็นว่าเป็นอาวุธ	- สัมภาระดังกล่าวนี้ ไม่อนุญาตให้นำขึ้น ไปยังห้องโดยสารไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น (ก) สัตว์ทั้งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต (ข) วัตถุที่อาจเป็นอันตรายต่อเครื่องบิน บุคคล หรือทรัพย์สินบนเครื่องบินของ ข้อบังคับองค์การการบินพลเรือนระหว่าง ประเทศ (ICAO) และสมาคมการขนส่งทาง อากาศระหว่างประเทศ (IATA) (ค) วัตถุที่ห้ามมีการขนส่งทางอากาศตาม กฎหมายข้อบังคับหรือคำสั่งของรัฐใดก็ตาม (ง) วัตถุที่สายการบินพิจารณาโดยเหตุผล แล้วว่าไม่เหมาะกับการขนส่งทางอากาศ (จ) วัตถุที่แตกง่ายหรือชำรุดเสียหาย (ฉ) ชิ้นส่วนของสัตว์หรือมนุษย์ ((ช) อาหาร ทะเลสดหรือแช่แข็ง เว้นแต่ได้ บรรจุหีบห่ออย่างเรียบร้อย (ฌ) วัตถุที่ในดุลพินิจของสายการบินแล้ว พิจารณาเห็นว่าเป็นอาวุธ

ตารางที่ จ.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-In) (ต่อ)

สายการบิน หัวข้อ	สายการบินไทยแอร์เอเชีย / ไทยแอร์เอเชีย เอ็กซ์	สายการบินไทยไลอ้อนแอร์	สายการบินนกแอร์/ นกสจ๊วต	สายการบินไทยสมายล์
4. ทริพส์สินค้าและ แตกหักง่าย	- ทริพส์สินค้าไม่เป็นสัมภาระที่ลงทะเบียน ได้รวมถึง เงิน อัญมณี หินมีค่า เครื่องเงิน คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เอกสารที่แลกเปลี่ยนเป็นเงินได้ หลักทรัพย์ หรือของมีค่าอื่นๆ เอกสารทางธุรกิจ หนังสือเดินทาง และเอกสารแสดงตนอื่นๆ โฉนด ดินฉบับเอกสาร หรือสิ่งอื่นใดที่มี	- ทริพส์สินค้าไม่เป็นสัมภาระที่ลงทะเบียน ได้รวมถึง เงิน อัญมณี หินมีค่า เครื่องเงิน คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เอกสารที่แลกเปลี่ยนเป็นเงินได้ หลักทรัพย์ หรือของมีค่าอื่นๆ เอกสารทางธุรกิจ หนังสือเดินทาง และเอกสารแสดงตนอื่นๆ โฉนด ดินฉบับเอกสาร หรือสิ่งอื่นใดที่มี	- ทริพส์สินค้าไม่เป็นสัมภาระที่ลงทะเบียน ได้รวมถึง เงิน อัญมณี หินมีค่า เครื่องเงิน คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เอกสารที่แลกเปลี่ยนเป็นเงินได้ หลักทรัพย์ หรือของมีค่าอื่นๆ เอกสารทางธุรกิจ หนังสือเดินทาง และเอกสารแสดงตนอื่นๆ โฉนด ดินฉบับเอกสาร หรือสิ่งอื่นใดที่มี	- ทริพส์สินค้าไม่เป็นสัมภาระที่ลงทะเบียน ได้รวมถึง เงิน อัญมณี หินมีค่า เครื่องเงิน คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เอกสารที่แลกเปลี่ยนเป็นเงินได้ หลักทรัพย์ หรือของมีค่าอื่นๆ เอกสารทางธุรกิจ หนังสือเดินทาง และเอกสารแสดงตนอื่นๆ โฉนด ดินฉบับเอกสาร หรือสิ่งอื่นใดที่มี
5. สัมภาระที่ต้อง ลงทะเบียน	- เมื่อสัมภาระได้ลงทะเบียนขึ้นการ เดินทาง สัมภาระนั้นอยู่ในความดูแลของ สายการบิน และขนส่งสัมภาระไปพร้อมกับ เที่ยวบินเดินทางหรือเที่ยวบินถัดไปขึ้นกับ ความปลอดภัย ความมั่นคง หรือเหตุผลใน การปฏิบัติงาน	- เมื่อสัมภาระได้ลงทะเบียนขึ้นการ เดินทาง สัมภาระนั้นอยู่ในความดูแลของ สายการบิน และขนส่งสัมภาระไปพร้อมกับ เที่ยวบินเดินทางหรือเที่ยวบินถัดไปขึ้นกับ ความปลอดภัย ความมั่นคง หรือเหตุผลใน การปฏิบัติงาน	- เมื่อสัมภาระได้ลงทะเบียนขึ้นการ เดินทาง สัมภาระนั้นอยู่ในความดูแลของ สายการบิน และขนส่งสัมภาระไปพร้อมกับ เที่ยวบินเดินทางหรือเที่ยวบินถัดไปขึ้นกับ ความปลอดภัย ความมั่นคง หรือเหตุผลใน การปฏิบัติงาน	- เมื่อสัมภาระได้ลงทะเบียนขึ้นการ เดินทาง สัมภาระนั้นอยู่ในความดูแลของ สายการบิน และขนส่งสัมภาระไปพร้อมกับ เที่ยวบินเดินทางหรือเที่ยวบินถัดไปขึ้นกับ ความปลอดภัย ความมั่นคง หรือเหตุผลใน การปฏิบัติงาน

ตารางที่ จ.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-In) (ต่อ)

สายการบิน หัวข้อ	สายการบินไทยแอร์เอเชีย / ไทยแอร์เอเชีย เอ็กซ์	สายการบินไทยไลอ้อนแอร์	สายการบินนกแอร์/ นกสจ๊วต	สายการบินไทยสมายล์
6. สัมภาระที่ไม่ต้อง ลงทะเบียน	- อนุญาตให้ผู้โดยสารนำสัมภาระขึ้นไปยังห้องโดยสารได้คนละ 2 ใบ - กระเป๋าเดินทาง คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก กระเป๋าถือ มีน้ำหนักไม่เกิน 7 กิโลกรัม และขนาดไม่เกิน 56 ซม. x 36 ซม. x 23 ซม. - ผู้โดยสารสามารถนำของเหลวขึ้นเครื่องโดยใส่ในกระเป๋าทิ้งอยู่ภายใต้เงื่อนไขต่อไปนี้ (ก) ของเหลวบรรจุในบรรจุภัณฑ์แต่ละชิ้นมีปริมาณไม่เกิน 100 มล. (ข) ของเหลวทั้งหมดรวมกันไม่เกิน 1 ลิตร ขวดและบรรจุภัณฑ์ทั้งหมดต้องใส่รวมกันในถุงใสซิปล็อค คือถุงที่เปิดแล้วปิดสนิทได้อีก อนุญาตให้นำขึ้นคนละ 1 ถุง - เจ้าหน้าที่มีสิทธิทิ้งบรรจุภัณฑ์ใดๆที่ไม่ตรงตามข้อกำหนด	- อนุญาตให้ผู้โดยสารนำสัมภาระขึ้นไปยังห้องโดยสารได้คนละ 1 ใบ - กระเป๋าเดินทาง คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก กระเป๋าถือ มีน้ำหนักไม่เกิน 7 กิโลกรัม และขนาดไม่เกิน 40 ซม. x 30 ซม. x 20 ซม. - ผู้โดยสารสามารถนำของเหลวขึ้นเครื่องโดยใส่ในกระเป๋าทิ้งอยู่ภายใต้เงื่อนไขต่อไปนี้ (ก) ของเหลวบรรจุในบรรจุภัณฑ์แต่ละชิ้นมีปริมาณไม่เกิน 100 มล. (ข) ของเหลวทั้งหมดรวมกันไม่เกิน 1 ลิตร ขวดและบรรจุภัณฑ์ทั้งหมดต้องใส่รวมกันในถุงใสซิปล็อค คือถุงที่เปิดแล้วปิดสนิทได้อีก อนุญาตให้นำขึ้นคนละ 1 ถุง - ผู้โดยสารสามารถนำผลไม้ใส่กระเป๋าทิ้งขึ้นเครื่องได้ โดยจัดเก็บและผนึกอย่างถูกต้อง - ทุเรียน ขนุน และผลไม้ที่มีกลิ่นฉุนต่างๆ จัดเป็นสิ่งของต้องห้ามบนเครื่อง - เข็มฉีดยา กระบอกฉีดยาเป็นสิ่งต้องห้าม นำขึ้นเครื่องยกเว้นทางการแพทย์	- อนุญาตให้ผู้โดยสารนำสัมภาระขึ้นไปยังห้องโดยสารได้คนละ 1 ใบ - กระเป๋าถือติดตัวขึ้นเครื่อง มีน้ำหนักไม่เกิน 7 กิโลกรัม และขนาดไม่เกิน 36 ซม. x 56 ซม. x 23 ซม. - ผู้โดยสารสามารถนำผลไม้ใส่กระเป๋าทิ้งขึ้นเครื่องได้ โดยจัดเก็บและผนึกอย่างถูกต้อง - ทุเรียน ขนุน และผลไม้ที่มีกลิ่นฉุนต่างๆ จัดเป็นสิ่งของต้องห้ามบนเครื่อง - วัตถุที่บริษัทฯ พิจารณาว่าไม่เหมาะสมกับการขนส่งจะต้องเก็บไว้ในตู้คลังสินค้า จะไม่อนุญาตให้นำไปยังห้องโดยสาร	- อนุญาตให้ผู้โดยสารนำสัมภาระขึ้นไปยังห้องโดยสารได้คนละ 1 ใบ - กระเป๋าถือติดตัวขึ้นเครื่อง มีน้ำหนักไม่เกิน 7 กิโลกรัม และขนาดไม่เกิน 36 ซม. x 56 ซม. x 23 ซม. - ผู้โดยสารสามารถนำผลไม้ใส่กระเป๋าทิ้งขึ้นเครื่องได้ โดยจัดเก็บและผนึกอย่างถูกต้อง - ทุเรียน ขนุน ปลายี่และผลไม้ที่มีกลิ่นฉุนต่างๆ จัดเป็นสิ่งของต้องห้ามบนเครื่อง - วัตถุที่บริษัทฯ พิจารณาว่าไม่เหมาะสมกับการขนส่งจะต้องเก็บไว้ในตู้คลังสินค้า จะไม่อนุญาตให้นำไปยังห้องโดยสาร

ตารางที่ จ.3 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการตรวจรับบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง (Boarding Gate)

สายการบิน หัวข้อ	สายการบินไทยแอร์เอเชีย / ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์	สายการบินไทยไลอ้อนแอร์	สายการบินนกแอร์/ นกสกลู๊ด	สายการบินไทยสมายล์
1. การขึ้นเครื่อง	- ต้องแสดงตัว ณ ประตูขึ้นเครื่องอย่างน้อย 30 นาทีก่อนถึงเวลาออกเดินทาง ซึ่งประตูขึ้นเครื่องจะปิด 20 นาทีก่อนถึงเวลาออกเดินทาง - หากไม่แสดงตัวภายในระยะเวลาดังกล่าว สายการบินจะปฏิเสธการเดินทาง	- ต้องแสดงตัว ณ ประตูขึ้นเครื่องอย่างน้อย 30 นาทีก่อนถึงเวลาออกเดินทาง ซึ่งประตูขึ้นเครื่องจะปิด 15 นาทีก่อนถึงเวลาออกเดินทาง - หากไม่แสดงตัวภายในระยะเวลาดังกล่าว สายการบินจะปฏิเสธการเดินทาง	- ต้องถึงประตูทางออกขึ้นเครื่องบินตามที่ระบุไว้ก่อนกำหนดการเดินทางอย่างน้อย 30 นาที	- ต้องถึงประตูทางออกขึ้นเครื่องบินตามที่ระบุไว้ก่อนกำหนดการเดินทางอย่างน้อย 30 นาที
2. เอกสารที่จำเป็นสำหรับการเดินทาง	- เส้นทางภายในประเทศ จัดเตรียมบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทางฉบับจริง เด็กชาวมาเลเซียที่เดินทางสู่รัฐซาบะห์หรือซาราวักต้องมีสำเนาสูติบัตรหรือบัตรประจำตัวประชาชน - เส้นทางภายระหว่างประเทศ จัดเตรียมหนังสือเดินทางที่ไม่หมดอายุ และวีซ่า	- เส้นทางภายในประเทศ จัดเตรียมบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทางฉบับจริง เด็กต่ำกว่า 12 ปีต้องมีสูติบัตรฉบับจริงหรือบัตรประจำตัวประชาชน - เส้นทางภายระหว่างประเทศ จัดเตรียมหนังสือเดินทางที่ไม่น้อยกว่า 6 เดือน และวีซ่า	- จัดเตรียมเอกสาร อันได้แก่ บัตรประจำตัวประชาชน บัตรข้าราชการ หนังสือเดินทาง เอกสารที่เกี่ยวกับสุขภาพและเอกสารอื่นๆตามที่ข้อกำหนดของประเทศที่ออกเดินทาง	- จัดเตรียมเอกสาร อันได้แก่ บัตรประจำตัวประชาชน บัตรข้าราชการ หนังสือเดินทาง เอกสารที่เกี่ยวกับสุขภาพและเอกสารอื่นๆตามที่ข้อกำหนดของประเทศที่ออกเดินทาง

ตารางที่ จ.4 พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการติดตามสัมภาระ (Lost and Found)

หัวข้อ	สายการบิน	สายการบินไทยแอร์เอเชีย / ไทยแอร์เอเชีย เอ็กซ์	สายการบินไทยไลอ้อนแอร์	สายการบินนกแอร์/ นกสภูติ	สายการบินไทยสมายล์
1. การจัดส่งและจัดเก็บสัมภาระ		- ผู้โดยสารต้องรับสัมภาระด้วยตนเอง ณ จุดรับสัมภาระประจำท่าอากาศยานปลายทาง - เมื่อมีผู้โดยสารไม่รับสัมภาระคืนภายในเวลาที่กำหนดหรือภายใน 1 เดือนจะยกเลิกการจัดเก็บสัมภาระ - ผู้ที่มีข้อบกพร่องสัมภาระจากการลงทะเบียนสัมภาระเท่านั้นจึงจะมีสิทธิในการรับส่งมอบสัมภาระคืน - เมื่อมีผู้มาขอรับสัมภาระโดยไม่มีป้ายสัมภาระ ซึ่งอนุญาตให้บุคคลดังกล่าวรับสัมภาระไปได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้แสดงสิทธิของคนที่มีในสัมภาระจนเป็นที่พอใจของสายการบินแล้วเท่านั้น	- ผู้โดยสารต้องรับสัมภาระด้วยตนเอง ณ จุดรับสัมภาระประจำท่าอากาศยานปลายทาง - เมื่อมีผู้โดยสารไม่รับสัมภาระคืนภายในเวลาที่กำหนดหรือภายใน 1 เดือนจะยกเลิกการจัดเก็บสัมภาระ - ผู้ที่มีข้อบกพร่องสัมภาระจากการลงทะเบียนสัมภาระเท่านั้นจึงจะมีสิทธิในการรับส่งมอบสัมภาระคืน - เมื่อมีผู้มาขอรับสัมภาระโดยไม่มีป้ายสัมภาระ ซึ่งอนุญาตให้บุคคลดังกล่าวรับสัมภาระไปได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้แสดงสิทธิของคนที่มีในสัมภาระจนเป็นที่พอใจของสายการบินแล้วเท่านั้น	- ผู้โดยสารต้องมารับสัมภาระทันที ณ จุดรับสัมภาระปลายทาง - เมื่อมีผู้โดยสารไม่รับสัมภาระคืนภายในเวลาที่กำหนดหรือภายใน 3 เดือนจะกำจัดสัมภาระ - ผู้ที่มีข้อบกพร่องสัมภาระจากการลงทะเบียนสัมภาระเท่านั้นจึงจะมีสิทธิในการรับส่งมอบสัมภาระคืน - เมื่อมีผู้มาขอรับสัมภาระโดยไม่มีป้ายสัมภาระ ซึ่งอนุญาตให้บุคคลดังกล่าวรับสัมภาระไปได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้แสดงสิทธิของคนที่มีในสัมภาระจนเป็นที่พอใจของสายการบินแล้วเท่านั้น	- ผู้โดยสารต้องมารับสัมภาระทันที ณ จุดรับสัมภาระปลายทาง - เมื่อมีผู้โดยสารไม่รับสัมภาระคืนภายในเวลาที่กำหนดหรือภายใน 3 เดือนจะกำจัดสัมภาระ - ผู้ที่มีข้อบกพร่องสัมภาระจากการลงทะเบียนสัมภาระเท่านั้นจึงจะมีสิทธิในการรับส่งมอบสัมภาระคืน - เมื่อมีผู้มาขอรับสัมภาระโดยไม่มีป้ายสัมภาระ ซึ่งอนุญาตให้บุคคลดังกล่าวรับสัมภาระไปได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้แสดงสิทธิของคนที่มีในสัมภาระจนเป็นที่พอใจของสายการบินแล้วเท่านั้น

ตารางที่ ๑.๔ พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนของการติดตามสัมภาระ (Lost and Found) (ต่อ)

หัวข้อ	สายการบิน	สายการบินไทยแอร์เอเชีย / ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์	สายการบินไทยไลอ้อนแอร์	สายการบินนกแอร์/ นกสกลทิพย์	สายการบินไทยสมายล์
2. สัมภาระที่จัดส่งล่าช้า				- ผู้โดยสารต้องกรอกแบบฟอร์ม “ใบอ้างสิทธิ์” ที่เคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรโดยสาร	- ผู้โดยสารต้องกรอกแบบฟอร์ม “ใบอ้างสิทธิ์” ที่เคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรโดยสาร
3. สัมภาระที่สูญหาย				- ผู้โดยสารถึงที่หมายปลายทางแล้ว 14 วัน แต่ยังไม่ได้รับสัมภาระ - ผู้โดยสารต้องกรอกแบบฟอร์ม “ใบอ้างสิทธิ์” ที่เคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรโดยสาร	- ผู้โดยสารถึงที่หมายปลายทางแล้ว 14 วัน แต่ยังไม่ได้รับสัมภาระ - ผู้โดยสารต้องกรอกแบบฟอร์ม “ใบอ้างสิทธิ์” ที่เคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรโดยสาร
4. ผู้โดยสารหยิบสัมภาระผิด			- ผู้โดยสารต้องนำมาคืนให้กับเจ้าหน้าที่หรือผู้จัดการท่าอากาศยาน และรับผิดชอบค่าขนส่งเมื่อสายการบินทำการส่งคืนเจ้าของ		

ภาคผนวก ข

จดหมายขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย



ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/๑๕๓



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.อรรถพล ม่วงสวัสดิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวรุ่งทิวา สุตา รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๕๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ
“ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานดอนเมือง”
(FACTORS AFFECTING THE WORK PERFORMANCE OF GROUND OFFICERS AT DONMUEANG
INTERNATIONAL AIRPORT) โดยมี ดร.คงศักดิ์ ชมชุม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะ
ผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้คำปรึกษาและ
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย
ต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณา รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษา
จะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

ที่ สปพ.๔๐๑(๖)/๑๕๙



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๖๒ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ดุสิต ศิริสมบัติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวรุ่งทิวา สุดา รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๕๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ
“ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานดอนเมือง”
(FACTORS AFFECTING THE WORK PERFORMANCE OF GROUND OFFICERS AT DONMUEANG
INTERNATIONAL AIRPORT) โดยมี ดร.คงศักดิ์ ชมชุม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะ
ผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้คำปรึกษาและ
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย
ต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณา รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษา
จะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐-๒๒๗๒๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐-๒๒๗๒๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0-22725741-4 FAX 0-22725288

ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๕

เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุมัติตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายเกษม วงษ์สมศรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวรุ่งทิwa สุตา รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๕๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ
“ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานดอนเมือง”
(FACTORS AFFECTING THE WORK PERFORMANCE OF GROUND OFFICERS AT DONMUEANG
INTERNATIONAL AIRPORT) โดยมี ดร.คงศักดิ์ ชมชุม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขออนุมัติจากท่านในฐานะ
ผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้คำปรึกษาและ
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย
ต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณา รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษา
จะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

ภาคผนวก ซ
จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/๐๐๔



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐



มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด

ด้วย นางสาวรุ่งทิwa สุตา รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๕๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการบิน หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานดอนเมือง” (FACTORS AFFECTING THE WORK PERFORMANCE OF GROUND OFFICERS AT DONMUEANG INTERNATIONAL AIRPORT) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.คงศักดิ์ ชมชุม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ นางสาวรุ่งทิwa สุตา เข้าเก็บข้อมูลการ Check-in ของผู้โดยสารระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๕๘ และข้อมูลการปฏิบัติงานในส่วนงานการบริการภาคพื้น เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

ผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

นางสาวรุ่งทิwa สุตา โทร.๐๘๕-๓๖๕-๓๒๓๗

ที่ สปพ.๔๐๑(๖)/๐๑๔



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒

มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทย แอร์เอเชีย เอ็กซ์ จำกัด

ด้วย นางสาวรุ่งทิwa สุตา รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๕๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการบิน หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานดอนเมือง” (FACTORS AFFECTING THE WORK PERFORMANCE OF GROUND OFFICERS AT DONMUEANG INTERNATIONAL AIRPORT) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.คงศักดิ์ ชมชุม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ นางสาวรุ่งทิwa สุตา เข้าเก็บข้อมูลการ Check-in ของผู้โดยสารระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๕๘ และข้อมูลการปฏิบัติงานในส่วนงานการบริการภาคพื้น เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

นางสาวรุ่งทิwa สุตา โทร.๐๘๕-๓๖๕-๓๒๓๗



ที่ สปพ.๔๐๑(๖)/๐๑๕

สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒

มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทยไลอ้อน เมนทารี จำกัด

ด้วย นางสาวรุ่งทิวา สุตา รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๕๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชา
การจัดการการบิน หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัย
ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานดอนเมือง” (FACTORS
AFFECTING THE WORK PERFORMANCE OF GROUND OFFICERS AT DONMUEANG INTERNATIONAL
AIRPORT) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน ภายใต้
การควบคุมของ ดร.คงศักดิ์ ชมชุม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ นางสาวรุ่งทิวา สุตา
เข้าเก็บข้อมูลการ Check-in ของผู้โดยสารระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๕๘ และข้อมูลการปฏิบัติงานในส่วนงาน
การบริการภาคพื้น เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป
ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ
โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

ผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

นางสาวรุ่งทิวา สุตา โทร.๐๘๕-๓๖๕-๓๒๓๗

ที่ สปพ.๔๐๑(๖)/๐๑๕



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒

มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน)

ด้วย นางสาวรุ่งทิwa สุตา รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๕๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการบิน หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานดอนเมือง” (FACTORS AFFECTING THE WORK PERFORMANCE OF GROUND OFFICERS AT DONMUEANG INTERNATIONAL AIRPORT) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.คงศักดิ์ ชมชุม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ นางสาวรุ่งทิwa สุตา เข้าเก็บข้อมูลการ Check-in ของผู้โดยสารระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๕๘ และข้อมูลการปฏิบัติงานในส่วนงานการบริการภาคพื้น เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

นางสาวรุ่งทิwa สุตา โทร.๐๘๕-๓๖๕-๓๒๓๗

ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/๐๑๔



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน คุณศิริรัตน์ บัวอ่อน Ground Operation Manager
บริษัท สายการบินนกสกู๊ต จำกัด

ด้วย นางสาวรุ่งทิwa สุตา รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๕๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการบิน หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานดอนเมือง” (FACTORS AFFECTING THE WORK PERFORMANCE OF GROUND OFFICERS AT DONMUEANG INTERNATIONAL AIRPORT) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.คงศักดิ์ ชมชุม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ นางสาวรุ่งทิwa สุตา เข้าเก็บข้อมูลการ Check-in ของผู้โดยสารระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๕๘ และข้อมูลการปฏิบัติงานในส่วนงานการบริการภาคพื้น เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

นางสาวรุ่งทิwa สุตา โทร.๐๘๕-๓๖๕-๓๒๓๗

ที่ สปพ.๔๐๑(๖)/๐๑๕



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๖

มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

ด้วย นางสาวรุ่งทิwa สุตา รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๕๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการบิน หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานดอนเมือง” (FACTORS AFFECTING THE WORK PERFORMANCE OF GROUND OFFICERS AT DONMUEANG INTERNATIONAL AIRPORT) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.คงศักดิ์ ชมชุม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านให้ นางสาวรุ่งทิwa สุตา เข้าเก็บข้อมูลการ Check-in ของผู้โดยสารระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๔-๒๕๕๘ และข้อมูลการปฏิบัติงานในส่วนงานการบริการภาคพื้น เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัย ให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

นางสาวรุ่งทิwa สุตา โทร.๐๘๕-๓๖๕-๓๒๓๗

ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	รุ่งทิวา สุดา	รหัส 5713200350
สาขาวิชา	การจัดการการbin	
วัน-เดือน-ปีเกิด	วันที่ 15 มิถุนายน 2532	
จังหวัดที่เกิด	สระบุรี	
ที่อยู่ปัจจุบัน	1/1 หมู่ 5 ถนนอดิเรกสาร ตำบลสองคอน อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี 18110	
สถานที่ทำงาน	-	
ตำแหน่ง	-	
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี วิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา 2554	
ผลงานวิจัย	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง	

