

สมรรถนะของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นดินที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ

The Impact Of The Competencies Of Passenger Ground Services Agent On The Service Quality Of Full-Service Airlines

อิชยาพร ช่วยชู¹

Ichayaporn Chuaychoo¹

Received: March 7, 2024

Revised: March 20, 2024

Accepted: March 22, 2024

บทคัดย่อ

ในปัจจุบัน หลากหลายองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เนื่องด้วยสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรนั้น จะส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ และสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรได้ งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับสมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานในสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย 2) ระดับคุณภาพการบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย และ 3) อิทธิพลของสมรรถนะของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นดินที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย จำนวน 419 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอย

ผลการวิจัยนี้ พบว่า สมรรถนะของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นดินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.53 (S.D. = .47) ส่วนคุณภาพบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การประกันคุณภาพ (Assurance) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 (S.D. = .50) โดยสมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่มีอิทธิพลต่อ คุณภาพการบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ สูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ 1) การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร มีค่า Beta เท่ากับ .680 2) การให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร มีค่า Beta เท่ากับ .642 และ 3) การตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง มีค่า Beta เท่ากับ .616 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสมรรถนะทั้ง 3 ข้อนี้เป็นสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

คำสำคัญ: สมรรถนะ คุณภาพบริการ สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

Abstract

Nowadays, many organizations have given importance to developing the competencies of their personnel since the competency of personnel in that organization will affect the service quality and create a competitive advantage for the organization. This research therefore aims to study 1) competency level of passenger ground services agent in full-service airlines in Thailand. 2) service quality level of full-service airlines in Thailand. and 3) the influence of the competency of passenger ground services agents on the service quality of full-service airlines. Data were collected from a sample group of 419 passengers who had previously used full-service airlines operated in Thailand and the data were analyzed with descriptive statistics such as percentage, frequency, and standard deviation and inferential statistics, including correlation analysis and regression analysis.

The results of this research found that the competencies of passenger ground services agent had the highest average values was the security inspection at the boarding gate with a mean value of 4.53 (S.D. = .47). The service

¹คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

¹Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding Author E-mail: ichayapornchu@pim.ac.th

quality of airlines that received the highest mean value was assurance with a mean value of 4.48 (S.D. = .50). Moreover, the highest competencies of passenger ground services agent that affect the service quality of full-service airlines are; 1) Ticket facilitation with a Beta value of .680 2) Reservation service for passengers with a Beta value of .642 and 3) Security inspection at the boarding gate had a Beta value of .616 with statistical significance at the 0.01level. All 3 competencies are an influence on service quality in terms of responsiveness.

Keywords: Competency, Service Quality, Full-Service Airlines, Passenger Ground Services

บทนำ (Introduction)

สมรรถนะของบุคลากรเป็นประเด็นที่องค์กรธุรกิจต่างๆ ให้ความสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน ประกอบกับการศึกษาวิจัยต่างๆ พบว่า ผลการดำเนินงานและความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรนั่นเอง (Salman, M., Ganie, S. A., & Saleem, I. (2020); Kolibáčová, 2014; Majeed, 2011; Otoo, 2019) ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร จึงนำประเด็นเรื่อง “สมรรถนะ” มาใช้ในการจัดการบุคลากรในหลายกระบวนการไม่ว่าจะเป็นการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร และกำหนดเกณฑ์การให้ผลตอบแทนแก่บุคลากร พนักงานที่ให้บริการส่วนหน้าในธุรกิจสายการบิน ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับภาคพื้น เป็นตำแหน่งงานที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสาร ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสายการบินโดยตรง ตามมุมมองของผู้โดยสาร (Abdullah, Mohamed, and Mekawy, 2007) อย่างไรก็ตามสำหรับสมรรถนะที่จำเป็นของตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นในสายการบิน ซึ่งถือเป็นตำแหน่งงานที่มีความสำคัญของการบริการของสายการบินนั้น ยังไม่ได้มีหน่วยงานหรือองค์กรสากลใดที่ได้กำหนดมาตรฐานของสมรรถนะตำแหน่งงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นอย่างชัดเจนไม่ว่าจะเป็นองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) หรือ สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) แต่ในบริบทของประเทศไทย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ได้มีการกำหนดกรอบคุณวุฒิวิชาชีพเป็นมาตรฐานสำหรับตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นเพื่อรับรองสมรรถนะของกำลังคนตามมาตรฐานอาชีพ ตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม และยังเป็นกระบวนการรับรองให้บุคคลได้รับการยอมรับในความรู้ ทักษะ ตลอดจนความสามารถ และได้รับคุณวุฒิวิชาชีพที่สอดคล้องกับสมรรถนะประสบการณ์และความรู้ของตนเอง (Thailand Professional Qualification Institute, 2022) ดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงสมรรถนะต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสายการบินในมุมมองของผู้โดยสาร ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้จะสามารถใช้เป็นแนวทางของสายการบินในการวางแผนในการคัดเลือกบุคลากรและการพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของสายการบินต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับสมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติงานในสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพการบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของสมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

มีผู้ให้คำจำกัดความของ คำว่า สมรรถนะ (Competency) ไว้หลากหลาย โดย Winterton และ Tumbow (2020) ได้สรุปว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมที่จำเป็นในการดำเนินการตามมาตรฐานของปฏิบัติงานในอาชีพต่างๆ และ การศึกษาของ McClelland และ Boyatzis (1982) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะไว้ว่าเป็นลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่นำไปสู่หรือก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพและโดดเด่น ซึ่งสำหรับธุรกิจการบินเอง องค์กร

การบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะว่า เป็นการผสมผสานระหว่างทักษะ ความรู้ และทัศนคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด (ICAO, 2014)

สมรรถนะของตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ในบริบทของประเทศไทย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดมาตรฐานกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ของตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นในสายการบินไว้ โดยประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 17 ข้อ และสมรรถนะย่อย 43 ข้อ ซึ่งเป็นเป็นเกณฑ์มาตรฐานที่สายการบินสามารถนำมาใช้เพื่อการรับรองให้บุคคลได้รับการยอมรับใน ความรู้ ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนได้รับคุณวุฒิวิชาชีพในตำแหน่งดังกล่าว ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกสมรรถนะของตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่กำหนดโดยสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) มาเฉพาะข้อที่ผู้โดยสารสามารถสังเกต รับรู้ และสามารถประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นได้ ส่วนสมรรถนะในข้อที่เป็นความสามารถในการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นสมรรถนะการปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลังที่ผู้โดยสารไม่สามารถสังเกตเห็น หรือ มีประสบการณ์ในการใช้บริการได้ เช่น สมรรถนะด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ การจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ฯลฯ จะไม่ได้นำมารวมในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงได้ศึกษาสมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ทั้งหมด 11 ข้อ ซึ่งประกอบไปด้วยสมรรถนะย่อย 29 ข้อ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.1 ด้านล่าง

ตารางที่ 1 หน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยของตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สมรรถนะ ข้อที่	หน่วยสมรรถนะ		หน่วยสมรรถนะย่อย	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
1	30102	การอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร	30102.01	เตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการ
			30102.02	ต้อนรับผู้โดยสาร
			30102.03	ออกบัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) ให้แก่ผู้โดยสาร
			30102.04	ตรวจสอบสัมภาระลงห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง
			30102.05	ตรวจรับสัมภาระลงห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง
			30102.06	ตรวจสอบสัมภาระนำติดตัวขึ้นเครื่อง
2	30103	การอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร	30103.01	ให้ข้อมูลด้านการบริการ และกฎข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
			30103.02	ให้ข้อมูลในการแก้ไขปัญหาแก่ผู้โดยสาร
3	30104	การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ	30104.01	แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร
			30104.02	แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบิน
4	30105	การอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	30105.01	ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการขึ้นเครื่อง
			30105.02	ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
5	30106	การตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	30106.01	ตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร
			30106.02	ตรวจสอบผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

สมรรถนะ ข้อที่	หน่วยสมรรถนะ		หน่วยสมรรถนะย่อย	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
6	30108	การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร	30108.01	ออกบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร
			30108.02	ตรวจสอบเงื่อนไขของบัตรโดยสาร
			30108.03	ยกเลิกบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร
7	30109	การจัดการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง (Itinerary Change)	30109.01	เปลี่ยนแปลงข้อมูลการเดินทางตามความต้องการของผู้โดยสาร
			30109.02	ให้ความช่วยเหลือกรณีบัตรโดยสารไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้
8	30110	การอำนวยความสะดวกในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากที่สายการบินกำหนด	110.01	ให้ข้อมูลการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม
			110.02	เรียกเก็บค่าธรรมเนียม
9	30111	การค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร	111.01	เข้าระบบเพื่อค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่ง
			0111.02	แสดงข้อมูลที่จำเป็นในการสำรองที่นั่ง
10	30112	การให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร	0112.01	ตรวจสอบที่นั่งตามความต้องการของผู้โดยสาร
			0112.02	บันทึกข้อมูลการสำรองที่นั่งของผู้โดยสาร
11	30113	การให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร	30113.01	ให้ข้อมูลเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร
			113.02	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารการเดินทาง
			113.03	ให้ข้อมูลสัมภาระของผู้โดยสารตามมาตรฐานความปลอดภัยสากล
			113.04	ให้ข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารท่าอากาศยาน

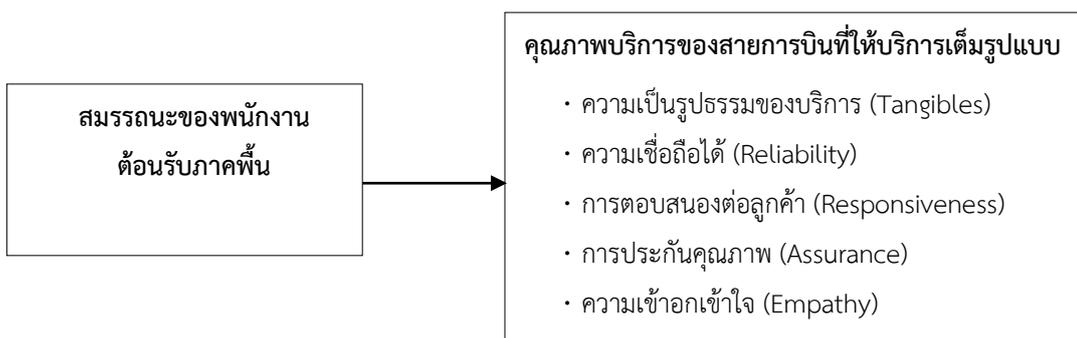
ที่มา: สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ, 2022 ให้ข้อมูลมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งโดยพื้นฐานแล้ว เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Kotler, 1997) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ประเมินคุณภาพการบริการที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย คือ แนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman (1985) อันประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่จับต้องได้ เช่น สิ่งแวดล้อม ความสะอาดสบายของสถานที่ ที่นั่งบนเครื่องบิน การตกแต่งสวยงาม 2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตรงตามที่กำหนดไว้ ตามมาตรฐานที่ลูกค้าควรจะได้รับ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการในทันที การช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้า ให้ความสนใจกับข้อคำถามหรือข้อร้องเรียนของลูกค้า 4) การประกันคุณภาพ (Assurance) หมายถึง ความมั่นใจในการรับบริการ ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ความเชี่ยวชาญของพนักงานอันจะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า และ 5) การเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง การ

เอาใจใส่รับฟังปัญหา เห็นอกเห็นใจ พนักงานมีอัธยาศัยที่ดี การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล ซึ่งในการประเมินคุณภาพการบริการโดยส่วนใหญ่ นักทฤษฎีจะให้ความสำคัญกับช่วงเวลาที่เกิดการบริการ (Moment of truth) เพราะถือว่าเป็นตัวกำหนดคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของลูกค้านั่นเอง ทั้งนี้ จะขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่ลูกค้ามีต่อบริการนั้นๆ โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ดังนั้น ช่วงเวลาที่ลูกค้าปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ เป็นจุดสัมผัสที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ (Bitner, 1995)

นอกจากนี้ Grönroos (1978) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการ ว่ามาจากองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ 1) คุณภาพทางเทคนิคของผลลัพธ์การบริการ 2) คุณภาพเชิงหน้าที่ของการปฏิสัมพันธ์ในการบริการ และ 3) ภาพลักษณ์ขององค์กร ประกอบกับ Lehtinen และ Lehtinen (1982) ยังได้ระบุว่าคุณภาพการบริการนั้นประกอบด้วย 3 มิติเช่นกัน ได้แก่ 1) คุณภาพทางกายภาพ 2) คุณภาพขององค์กร และ 3) คุณภาพเชิงโต้ตอบ ซึ่งเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรขององค์กรที่ให้บริการกับลูกค้า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผู้ศึกษาเรื่องอิทธิพลระหว่างสมรรถนะของพนักงานที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ในจำนวนที่ค่อนข้างจำกัด อย่างไรก็ตาม พบงานวิจัยของ Charemnit และ Kankaew (2020) ซึ่งได้ศึกษาถึงอิทธิพลของพนักงานบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีผลต่อคุณภาพบริการในมุมมองของผู้โดยสาร พบว่า 1) การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานสนามบิน และ 2) ความสุภาพและเต็มใจช่วยเหลือผู้โดยสาร ส่งผลต่อคุณภาพบริการของท่าอากาศยาน และงานวิจัยของ Wattanacharoensil และ Yoopetch (2012) ได้ศึกษาถึงสมรรถนะของพนักงานบริการภาคพื้นของสายการบิน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของสายการบิน พบว่า พนักงานผู้ให้บริการเป็นปัจจัยหลักที่อาจจำกัดคุณภาพของสายการบินได้ นอกจากนี้ ยังพบงานวิจัยของ Kittiphich (2018) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ โดยแบ่งการศึกษาสมรรถนะออกเป็น ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรม และการรับรู้ของผู้โดยสารต่อคุณภาพบริการ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ตามแนวคิด SERVQUAL พบว่าด้านความรู้ของพนักงานได้ค่าเฉลี่ยในระดับมาก และคุณภาพบริการด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่กำหนดคุณภาพของการบริการ ก็คือ พนักงานผู้ส่งมอบการบริการนั่นเอง งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาอิทธิพลของผู้ให้บริการในธุรกิจสายการบิน โดยพิจารณาจากสมรรถนะตามตำแหน่งของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินว่าส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสายการบินอย่างไร ซึ่งจากการศึกษาทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการศึกษา (Methodology)

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ ผู้โดยสารที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ W.G. Cochran (1963) ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน และกำหนดค่าความเชื่อมั่น ที่ร้อยละ 99 และ

กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ไว้ที่ร้อยละ 5 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 10 เปอร์เซนต์ จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 424 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 51 ข้อ โดยในส่วนของข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และคุณภาพบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ใช้มาตรวัด 5 ระดับของลิเคิร์ต และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามออนไลน์

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ก่อนการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้มีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Congruence: IOC) ได้ค่ามากกว่า 0.50 ในทุกข้อจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลจำนวน 30 ชุดและนำผลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1990) ได้ผลเท่ากับ 0.961 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้มีความเชื่อมั่นสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับสมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และระดับคุณภาพการบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาอิทธิพลของสมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย ใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย

ผลการศึกษา (Results)

จากการรวบรวมแบบสอบถามผ่านแบบสำรวจออนไลน์ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา จำนวน 419 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.82 โดยสรุปข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 63.96 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 59.18 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 48.21 จำนวนครั้งในการใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ อยู่ที่ 1-3 ครั้งต่อปี จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 70.40 และส่วนใหญ่เคยใช้บริการทั้ง 2 สายการบิน (ได้แก่ สายการบินไทย และ บางกอกแอร์เวย์ส) จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 50.83

สำหรับระดับสมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น แสดงในตารางที่ 2 โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าสมรรถนะที่อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.53 2) การอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และ 3) การให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

นอกจากนี้ ผลการศึกษาถึงระดับคุณภาพการบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ได้ผลดังที่แสดงในตารางที่ 3 ซึ่งด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 การเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น (n = 419)

สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	\bar{x}	S.D.
1. การอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร	4.34	.49
2. การอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร	4.20	.60
3. การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ	4.01	.61
4. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	4.18	.59
5. การตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	4.53	.47
6. การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร	4.07	.67
7. การจัดการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง (Itinerary Change)	3.88	.72
8. การอำนวยความสะดวกในการเรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกินจากที่สายการบินกำหนด	3.87	.89
9. การค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร	4.30	.70
10. การให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร	4.29	.63
11. การให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร	4.33	.52

ที่มา: จากการคำนวณของผู้วิจัย

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (n = 419)

คุณภาพการบริการของสายการบิน	\bar{x}	S.D.
SQ1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible)	4.02	.55
SQ2. ความเชื่อถือได้ (Reliability)	4.13	.46
SQ3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	4.11	.48
SQ4. การประกันคุณภาพ (Assurance)	4.48	.50
SQ5. การเข้าใจลูกค้า (Empathy)	4.31	.51

ที่มา: จากการคำนวณของผู้วิจัย

ผลการวิเคราะห์ห่อทธิพลของสมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่ส่งผลต่อ คุณภาพการบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ โดยวิเคราะห์แบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้

1) **คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ** ได้ผลแสดงตามตารางที่ 4 (ตารางที่ 4 แสดงผลเฉพาะตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ) ซึ่งอธิบายได้ดังนี้ สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) มากที่สุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ การค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร มีค่า Beta เท่ากับ .364 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อสมรรถนะด้านการค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เพิ่มขึ้น 0.364 หน่วย โดยสามารถสร้างสมการทำนายได้ดังนี้

$$Y = 1.603 + .559X$$

เมื่อ Y = ค่าพยากรณ์คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

X = การค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร

2) คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้ แสดงผลดังตารางที่ 5 ซึ่งอธิบายได้ดังนี้ สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้ มากที่สุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ การตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง มีค่า Beta เท่ากับ .581 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อสมรรถนะด้านการตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้ เพิ่มขึ้น 0.581 หน่วย โดยสามารถสร้างสมการทำนายได้ดังนี้

$$Y = 1.603 + .559X$$

เมื่อ Y = ค่าพยากรณ์คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้

X = การตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอย สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible)

สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ				
	b	S.E.	β	t	Sig.
(Constant)	2.465				
Competency 1	.359	.051	.325	7.017	.000
	R ² = .106 SEE. = .520 F = 49.23 Sig. of F = .000				
(Constant)	3.031				
Competency 4	.237	.044	.256	5.398	.000
	R ² = .065 SEE. = .532 F = 29.14 Sig. of F = .000				
(Constant)	3.298				
Competency 5	.160	.056	.140	2.879	.000
	R ² = .019 SEE. = .545 F = 8.28 Sig. of F = .000				
(Constant)	3.160				
Competency 6	.212	.039	.259	5.469	.000
	R ² = .067 SEE. = .532 F = 29.90 Sig. of F = .000				
(Constant)	2.805				
Competency 9	.283	.035	.364	7.987	.000
	R ² = .133 SEE. = .512 F = 63.78 Sig. of F = .000				
(Constant)	3.450				
Competency 10	.134	.042	.154	3.191	.001
	R ² = .024 SEE. = .544 F = 10.17 Sig. of F = .000				
(Constant)	2.509				
Competency 11	.349	.048	.334	7.247	.000
	R ² = .112 SEE. = .519 F = 52.52 Sig. of F = .000				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอย สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่จะส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)

สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้				
	b	S.E.	β	t	Sig.
(Constant)	1.938				
Competency 1	.505	.038	.546	13.315	.000
	$R^2 = .298$	SEE. = .387	F = 177.278	Sig. of F = .000	
(Constant)	3.384				
Competency 2	.179	.036	.236	4.952	.000
	$R^2 = .056$	SEE. = .448	F = 24.52	Sig. of F = .000	
(Constant)	2.983				
Competency 3	.288	.034	.384	8.492	.000
	$R^2 = .147$	SEE. = .426	F = 72.11	Sig. of F = .000	
(Constant)	2.576				
Competency 4	.373	.033	.479	11.142	.000
	$R^2 = .229$	SEE. = .405	F = 124.13	Sig. of F = .000	
(Constant)	1.603				
Competency 5	.559	.038	.581	14.576	.000
	$R^2 = .338$	SEE. = .376	F = 212.45	Sig. of F = .000	
(Constant)	2.518				
Competency 6	.397	.027	.578	14.450	.000
	$R^2 = .334$	SEE. = .377	F = 208.79	Sig. of F = .000	
(Constant)	3.405				
Competency 7	.188	.030	.295	6.296	.000
	$R^2 = .087$	SEE. = .441	F = 39.63	Sig. of F = .000	
(Constant)	3.404				
Competency 8	.189	.023	.368	8.072	.000
	$R^2 = .135$	SEE. = .429	F = 65.15	Sig. of F = .000	
(Constant)	2.810				
Competency 9	.308	.028	.473	10.951	.000
	$R^2 = .223$	SEE. = .407	F = 119.92	Sig. of F = .000	
(Constant)	2.356				
Competency 10	.415	.029	.571	14.216	.000
	$R^2 = .326$	SEE. = .379	F = 202.10	Sig. of F = .000	
(Constant)	2.347				
Competency 11	.412	.038	.471	10.902	.000
	$R^2 = .222$	SEE. = .407	F = 118.85	Sig. of F = .000	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) **คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า** แสดงผลดังตารางที่ 6 ซึ่งอธิบายได้ดังนี้ สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มากที่สุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร มีค่า Beta เท่ากับ .680 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสารเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เพิ่มขึ้น 0.68 หน่วย โดยสามารถสร้างสมการทำนายได้ดังนี้

$$Y = 2.106 + .493X$$

เมื่อ Y = ค่าพยากรณ์คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

X = การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร

4) **คุณภาพบริการด้านการประกันคุณภาพ** แสดงผลดังตารางที่ 7 ซึ่งอธิบายได้ดังนี้ สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านการประกันคุณภาพ มากที่สุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ การค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร มีค่า Beta เท่ากับ .596 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อสมรรถนะด้านการค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสารเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้คุณภาพบริการด้านการประกันคุณภาพ เพิ่มขึ้น 0.596 หน่วย โดยสามารถสร้างสมการทำนายได้ดังนี้

$$Y = 2.656 + .424X$$

เมื่อ Y = ค่าพยากรณ์คุณภาพบริการด้านการประกันคุณภาพ

X = การค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอย สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า				
	b	S.E.	β	t	Sig.
(Constant)	2.514				
Competency 1	.368	.044	.377	8.311	.000
	R ² = .142 SEE. = .541 F = 69.08 Sig. of F = .000				
(Constant)	3.038				
Competency 2	.256	.037	.319	6.885	.000
	R ² = .102 SEE. = .462 F = 47.39 Sig. of F = .000				
(Constant)	2.312				
Competency 3	.450	.032	.569	14.112	.000
	R ² = .323 SEE. = .401 F = 199.139 Sig. of F = .000				
(Constant)	2.159				
Competency 4	.467	.033	.569	14.122	.000
	R ² = .324 SEE. = .401 F = 199.42 Sig. of F = .000				
(Constant)	1.280				

สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า				
	b	S.E.	β	t	Sig.
Competency 5	.625	.039	.616	15.963	.000
	R ² = .379 SEE. = .384 F = 254.81 Sig. of F = .000				
(Constant)	2.106				
Competency 6	.493	.026	.680	18.913	.000
	R ² = .462 SEE. = .357 F = 357.70, Sig. of F = .000				
(Constant)	2.877				
Competency 7	.319	.029	.473	10.955	.000
	R ² = .223 SEE. = .429 F = 120.00 Sig. of F = .000				
(Constant)	2.989				
Competency 8	.291	.022	.536	12.967	.000
	R ² = .287 SEE. = .411 F = 168.13 Sig. of F = .000				
(Constant)	2.385				
Competency 9	.402	.027	.584	14.699	.000
	R ² = .341 SEE. = .395 F = 216.04 Sig. of F = .000				
(Constant)	2.002				
Competency 10	.492	.029	.642	17.104	.000
	R ² = .412 SEE. = .374 F = 292.52 Sig. of F = .000				
(Constant)	2.120				
Competency 11	.460	.039	.497	11.709	.000
	R ² = .247 SEE. = .423 F = 137.10 Sig. of F = .000				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอย สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านการประกันคุณภาพ (Assurance)

สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	คุณภาพบริการด้านการประกันคุณภาพ				
	b	S.E.	β	t	Sig.
(Constant)	2.651				
Competency 1	.420	.045	.416	9.352	.000
	R ² = .173 SEE. = .458 F = 87.45 Sig. of F = .000				
(Constant)	3.769				
Competency 2	.169	.040	.204	4.252	.000
	R ² = .042 SEE. = .493 F = 18.07 Sig. of F = .000				
(Constant)	3.687				
Competency 3	.198	.039	.242	5.089	.000
	R ² = .058 SEE. = .488 F = 25.89 Sig. of F = .000				

สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	คุณภาพบริการด้านการประกันคุณภาพ				
	b	S.E.	β	t	Sig.
(Constant)	2.880				
Competency 4	.382	.037	.450	10.287	.000
	$R^2 = .202$	SEE. = .450	F = 105.83	Sig. of F = .000	
(Constant)	1.673				
Competency 5	.619	.041	.590	14.919	.000
	$R^2 = .348$	SEE. = .406	F = 222.58	Sig. of F = .000	
(Constant)	2.939				
Competency 6	.172	.033	.248	5.217	.000
	$R^2 = .254$	SEE. = .435	F = 141.94	Sig. of F = .000	
(Constant)	3.809				
Competency 7	.319	.029	.473	10.955	.000
	$R^2 = .061$	SEE. = .488	F = 27.21	Sig. of F = .000	
(Constant)	3.707				
Competency 8	.199	.026	.356	7.768	.000
	$R^2 = .126$	SEE. = .470	F = 60.34	Sig. of F = .000	
(Constant)	2.656				
Competency 9	.424	.028	.596	15.143	.000
	$R^2 = .355$	SEE. = .404	F = 229.31	Sig. of F = .000	
(Constant)	2.641				
Competency 10	.428	.033	.541	13.129	.000
	$R^2 = .292$	SEE. = .423	F = 172.37	Sig. of F = .000	
(Constant)	2.175				
Competency 11	.531	.039	.556	13.660	.000
	$R^2 = .309$	SEE. = .418	F = 186	Sig. of F = .000	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5) คุณภาพบริการด้านความเข้าใจลูกค้า แสดงผลดังตารางที่ 8 ซึ่งอธิบายได้ดังนี้ สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นทีส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านความเข้าใจลูกค้า มากที่สุด เป็นลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร มีค่า Beta เท่ากับ .528 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อสมรรถนะการให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสารเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ คุณภาพบริการด้านความเข้าใจลูกค้า เพิ่มขึ้น 0.528 หน่วย โดยสามารถสร้างสมการทำนายได้ดังนี้

$$Y = 2.490 + .426X$$

เมื่อ Y = ค่าพยากรณ์คุณภาพบริการด้านความเข้าใจลูกค้า

X = การให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์การถดถอย สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ยี่ส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า (Empathy)

สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ยี่	คุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า				
	b	S.E.	β	t	Sig.
(Constant)	2.970				
Competency 1	.310	.048	.302	6.460	.000
	$R^2 = .091$	SEE. = .489	F = 41.73	Sig. of F = .000	
(Constant)	3.003				
Competency 2	.313	.038	.371	8.154	.000
	$R^2 = .138$	SEE. = .477	F = 66.49	Sig. of F = .000	
(Constant)	2.941				
Competency 3	.344	.037	.413	9.257	.000
	$R^2 = .170$	SEE. = .467	F = 85.69	Sig. of F = .000	
(Constant)	3.046				
Competency 4	.304	.040	.352	7.670	.000
	$R^2 = .124$	SEE. = .480	F = 58.82	Sig. of F = .000	
(Constant)	1.821				
Competency 5	.551	.045	.515	12.278	.000
	$R^2 = .266$	SEE. = .440	F = 150.75	Sig. of F = .000	
(Constant)	2.810				
Competency 6	.370	.033	.485	11.315	.000
	$R^2 = .235$	SEE. = .449	F = 128.02	Sig. of F = .000	
(Constant)	3.691				
Competency 7	.162	.034	.228	4.783	.000
	$R^2 = .052$	SEE. = .500	F = 22.88	Sig. of F = .000	
(Constant)	3.720				
Competency 8	.155	.027	.271	5.743	.000
	$R^2 = .073$	SEE. = .494	F = 32.98	Sig. of F = .000	
(Constant)	2.992				
Competency 9	.309	.032	.425	9.600	.000
	$R^2 = .181$	SEE. = .464	F = 92.16	Sig. of F = .000	
(Constant)	2.490				
Competency 10	.426	.034	.528	12.701	.000
	$R^2 = .279$	SEE. = .436	F = 161.30	Sig. of F = .000	
(Constant)	2.529				
Competency 11	.413	.043	.424	9.558	.000
	$R^2 = .180$	SEE. = .465	F = 91.35	Sig. of F = .000	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล (Discussion)

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ในประเด็น ดังต่อไปนี้

1) จากผลการศึกษาถึงระดับสมรรถนะของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ซึ่งได้ผลว่า สมรรถนะที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.53 อันหมายถึง การตรวจสอบ สังเกตลักษณะของผู้โดยสาร รวมถึงกระเป๋าสัมภาระติดตัวของผู้โดยสาร ก่อนที่จะขึ้นเครื่องบินว่ามีแนวโน้มที่จะเป็นอันตรายต่อเที่ยวบินหรือไม่ ทั้งนี้ เนื่องจากบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง เป็นจุดรอคอยที่มีระยะเวลาพอสมควรที่ผู้โดยสารสามารถสังเกตเห็นการปฏิบัติงานของพนักงานบริการภาคพื้นได้ จึงอาจทำให้ได้รับคะแนนประเมินสมรรถนะข้อนี้สูงที่สุด

2) จากผลการศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประกันคุณภาพ (Assurance) ซึ่งประเด็นนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติพิชญ์ (2561) ที่ศึกษาเรื่องสมรรถนะการบริการของพนักงานภาคพื้นในสายการบินต้นทุนต่ำ และได้ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) เป็นด้านที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดจากคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความแตกต่างของลักษณะการให้บริการของสายการบินทั้ง 2 รูปแบบ คือ สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ และ สายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งพนักงานบริการภาคพื้นมีขอบเขตการให้บริการที่ต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และความคิดเห็นในการใช้บริการของผู้โดยสาร

3) จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของสมรรถนะของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ พบว่า สมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่งผลต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ Kanittha และ Kannapat (2020) และ งานวิจัยของ Walanchalee และ Chanin (2012) ซึ่งอธิบายได้ว่า สมรรถนะของพนักงาน สามารถเป็นตัวกำหนดคุณภาพของสายการบินได้ แต่เนื่องจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่ได้มีการศึกษาคุณภาพบริการแบ่งเป็น 5 ด้าน เช่นเดียวกับงานวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบอิทธิพลของสมรรถนะที่มีต่อคุณภาพบริการในแต่ละด้านได้ จึงอภิปรายผลถึงความสอดคล้องในภาพรวมของงานวิจัยเท่านั้น

สรุป (Conclusion)

จากการศึกษาถึงอิทธิพลของสมรรถนะของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ที่ส่งผลต่อ คุณภาพบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้โดยสารชาวไทย อายุ 20 ปีขึ้นไป ที่เคยใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย โดยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาจำนวน 419 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) การอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร 2) การให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร และ 3) การค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 4.33 และ 4.29 ตามลำดับ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ 1) การประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 2) การเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และ 3) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของสมรรถนะของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีต่อคุณภาพบริการของสายการบินพบว่า สมรรถนะของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยคุณภาพบริการด้าน

การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นด้านที่ได้อิทธิพลจากสมรรถนะของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นมากที่สุด โดยได้อิทธิพลจาก 1) สมรรถนะข้อที่ 6 การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร มีค่า Beta เท่ากับ .680 2) สมรรถนะข้อที่ 10 การให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร มีค่า Beta เท่ากับ .642 และ 3) สมรรถนะข้อที่ 5 การตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง มีค่า Beta เท่ากับ .616 จากผลการวิจัยดังกล่าวมา หากสายการบินต้องการพัฒนาคุณภาพบริการในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้านดังกล่าว ก็สามารถมุ่งเสริมสร้างสมรรถนะของพนักงานผู้ให้บริการ อันจะส่งผลต่อคุณภาพบริการของสายการบินในมุมมองของผู้โดยสารได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการศึกษานี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของสายการบินในแต่ละด้านโดยการมุ่งพัฒนาสมรรถนะของพนักงานผู้ให้บริการ อันจะส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของคุณภาพการบริการได้ ทั้งนี้อาจมีข้อจำกัดในการนำผลวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในสายการบินต้นทุนต่ำ เนื่องจากไม่ได้อยู่ในขอบเขตของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจาก งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาจากการวัดระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการเท่านั้น ไม่ได้เป็นการเปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานจริงของสายการบิน จึงขอแนะนำให้มีการศึกษาข้อมูลด้านมาตรฐานบุคลากรเพิ่มเติมด้วยซึ่งจะได้ผลการวิจัยที่แม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้ที่สนใจศึกษาในประเด็นของสมรรถนะของพนักงานผู้ให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของสายการบิน อาจศึกษาเพิ่มเติมในสมรรถนะของพนักงานตำแหน่งอื่น เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสายการบินในภาพรวมเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง (References)

- Abdullah, G., Mohamed, A. R., & Mekawy, M. A. (2007). Managing tourists' needs and expectations: An empirical analysis of the Egyptian airline sector. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 55(3), 277-296.
- Bitner MJ. 1995. Building service relationships: It's all about promises. *J. Acad. Mark. Sci.* 23: 246-51.
- Charernnit, K., & Kankaew, K. (2020). The airport's workforces that reflecting service quality: A passenger's perspective. *Journal of Critical Reviews*, 7(13), 2039-2042.
- Cochran, William. G. (1963). *Sampling Technique (2nd Ed)*. New York, NY: John Wiley & Son.
- Gronroos, C. (1978). A service-orientated approach to marketing of services. *European Journal of marketing*, 12(8), 588-601.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2014). *Cabin crew safety training manual*. Doc 10002.
- Kittiphich Noothong (2018). *The Development Guideline on Service Competencies of Low Cost Airline Ground Staff: A Case Study of Phuket International Airport*. Retrieved from: <https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/5052>.
- Kolibáčová, G. (2014). The relationship between competency and performance. *Acta universitatis agriculturae et silviculturae mendelianae brunensis*, 62(6), 1315-1327.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control (9th Edition)*. New Jersey: Prentice Hall International.

- Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R. (1982). *Service quality: a study of quality dimensions*. Service Management Institute.
- Majeed, S. (2011). The impact of competitive advantage on organizational performance. *European Journal of Business and Management*, 3(4), 191-196.
- McClelland, D. C., & Boyatzis, R. E. (1982). Leadership motive pattern and long-term success in management. *Journal of Applied psychology*, 67(6), 737.
- Otoo, F. N. K. (2019). Human resource management (HRM) practices and organizational performance: The mediating role of employee competencies. *Employee Relations: The International Journal*, 41(5), 949-970.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *The Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- Salman, M., Ganie, S. A., & Saleem, I. (2020). Employee competencies as predictors of organizational performance: a study of public and private sector banks. *Management and Labour Studies*, 45(4), 416-432.
- Wattanacharoensil, W., & Yoopetch, C. (2012). Thailand's human resource competencies in airline service quality: Voices from the airline industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 11(4), 280-302.
- Winterton, J., & Turnbow, T. (2020). *What is competence? Theory, policy and practice. Case studies in work, employment and human resource management*.