การเปรียบเทียบคุณลักษณะและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียม

Comparison of the Expected Characteristics and Qualifications of Ground Hostess in a View Point of Customers between Low Cost Airlines and Premium Airline

[1]บุณฑริกา วงษ์วานิช, [2]กฤษดา เชียรวัฒนสุข

[1]Boontharika Wongwanich, [2]Krisada Chienwattanasook

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Email: boontharika_w@rmutt.ac.th, krisada_c@rmutt.ac.th

Received June 22, 2020; **Revised** June 27, 2020; **Accepted** September 30, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดยเปรียบเทียบระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียม ซึ่งทำการเก็บจากผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินในการเดินทางทั้งภายในประเทศและต่างประเทศจากท่าอากาศยานทุกแห่งในประเทศไทยจำนวน 400 ตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างได้จากวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติทดสอบที t–test

ผลการวิจัยพบว่า

คุณลักษณะและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากและมากที่สุด การเปรียบเทียบคุณลักษณะและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของคุณลักษณะอันพึงประสงค์ พบว่า มีเพียงด้านมนุษยสัมพันธ์เท่านั้นที่มีความแตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้ทำให้ผู้บริหารทั้งสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบิน

ระดับพรี่เมี่ยมสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันในการพัฒนาศักยภาพพนักงานของตน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

คำสำคัญ: คุณลักษณะและคุณสมบัติอันพึงประสงค์; สายการบินต้นทุนต่ำ; สายการบินระดับพรีเมียม

Abstract

The purpose of this study was to investigate the expected characteristics and qualifications of ground Hostess in a viewpoint of customers between low cost airlines and premium airline. The data were collected from 400 people who used the airline service to travel both domestically and internationally from all airports in Thailand. The samples were obtained from Multi-Stage Sampling. The questionnaire was used as a research tool. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. Test the hypothesis by comparing the differences between the mean values of two independent samples. By using t-test statistics.

The research findings were as follows:

The expected characteristics and qualifications of ground hostess in a viewpoint of customers in overall were rated at a high level, in each aspect were rated at a high and highest level. The expected characteristics and qualifications of ground hostess in a viewpoint of customers between low cost airlines and premium airline were not different in overall. But when considered in each aspect of the expected characteristics, it was found that only human relations had differences. The results of this study can be used for both low-cost airlines and premium airlines executives as a guideline in formulating competitive strategies to develop their employees and staff potential to meet the most of customer needs.

Keywords: Expected Characteristics and Qualifications; Low Cost Airlines; Premium Airline

บทนำ

ปัจจุบันการเดินทางทางอากาศได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายทั้งในกลุ่ม นักท่องเที่ยว และนักธุรกิจ เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วใน การเดินทาง ธุรกิจการบินจึงมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีสายการบินใหม่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมี่ยม จากสถิติจำนวนผู้โดยสารสายการบินที่ใช้บริการผ่านทางสนามบินสุวรรณภูมิซึ่งเป็นท่าอากาศยานแห่งชาติของประเทศไทยนั้น จะเห็นได้ว่าจำนวนของผู้โดยสายมี

แนวโน้มมากขึ้นทุกปี จากข้อมูลรายงานของกรมท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยพบว่าในปี พ.ศ. 2562 มีผู้โดยสารกว่า 141.87 ล้านคนเดินทางผ่านท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.69 และมีเที่ยวบินกว่า 896,000 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.41 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี พ.ศ. 2661 (กรมท่าอากาศยาน, 2562)

จากเหตุผลดังกล่าวสายการบินแต่ละสายการบิน จึงต้องมีการวางกลยุทธ์และการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อให้สายการบินของตนอยู่ในแนวหน้าและมีชื่อเสียงในระดับต้นๆ ของโลก เพื่อเป็นแรงจูงใจและเป็นหลักประกันให้ผู้โดยสารมั่นใจว่าคุณภาพการให้บริการของสายการบินตนนั้นมีคุณภาพการบริการที่ดีเลิศ และหนึ่งในตัวแปรสำคัญของการให้บริการที่ใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากที่สุดคือพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Ground Hostess) ถือว่าเป็นผู้มีบทบาทตอการสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นผู้ใกลชิดกับผู้โดยสารโดยตรง ซึ่งคุณภาพของการบริการก่อนการบินในแต่ละเที่ยวบินนั้นมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร (ณัฐกาณต์ ชินวงศ์อมร, 2558) และด้วยธุรกิจสายการบินเป็นธุรกิจที่เน้นการให้บริการ ดังนั้น การบริการที่ดีเลิศ (Service Excellence) จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งของธุรกิจการบิน การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสารจากการใช้บริการจึงเป็นสิ่งที่ธุรกิจสายการบินจึงมองข้ามไม้ได้ (สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2556) บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการขององคการจึงควรได้รับพัฒนาดูแลและเอาใจใสเป็นพิเศษให้มีคุณลักษณะและคุณสมบัติทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการที่ประกอบไปด้วยทักษะภาษาต่างประเทศ ประสบการณ์ทางด้านสายการบิน ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การมีจิตบริการ การมีบุคลิกภาพที่ดี มีทักษะประสานงาน และเป็นนักการสื่อสารที่ดี (อาทิตย์ อินต๊ะแก้ว, 2562) เพื่อเป้าหมายของการให้บริการที่มุ่งเน้นความสำคัญของผู้โดยสาร (Customer Focus) เป็นที่ตั้ง และจากสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการแข่งขันเพื่อเพิ่มยอดขายระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมี่ยมที่ต่างฝ่ายต่างนำกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ มาแย่งชิงลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ด้านราคาหรือด้านบริการ ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณลักษณะและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของผู้ใช้บริการของสายการบินทั้งสองประเภทว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อนำผลของการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรธุรกิจการบินในประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำและระดับพรีเมียม

2. เพื่อศึกษาคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการสายการบินสายการบินต้นทุนต่ำและระดับพรีเมียม

3. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียม

4. เพื่อเปรียบเทียบคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียม

สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ในด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสื่อสาร ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ด้านวิสัยทัศน์ ด้านความสามารถทางสังคมตามความต้องการของผู้ใช้บริการระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียม แตกต่างกัน

คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ในด้านความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และด้านความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ตามความต้องการของผู้ใช้บริการระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียม แตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

เสาวรินทร์ สายรังสี (2551) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า“สายการบินต้นทุนต่ำ” (Low cost airlines หรือ budget airlines) คือ สายการบินที่มีรูปแบบการบริหารกิจการโดยมุ่งเน้นการลดต้นทุนฐานบริการของสายการบินให้ต่ำลง เพื่อให้สามารถกำหนดราคาค่าโดยสารจากผู้ใช้บริการได้ในอัตราที่ถูกกว่าสายการบินปกติ สอดคล้องกับ ยุนิดา วิริโย (2560) สายการบินต้นทุนต่ำ หมายถึง สายการบินที่มีการวางตำแหน่ง ทางการตลาดไว้อย่างชัดเจนว่าเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ (Low–cost airline) โดยมีการใช้กลยุทธ์ในการบริหารสายการบินในรูปแบบของสายการบินต้นทุนต่ำ คือ ประหยัดต้นทุนและมีการใช้กลยุทธ์ ทางด้านราคามากระตุ้นลูกค้า

วสุตม์ โชติพานิช (2560) กล่าวว่า “สายการบินเต็มรูปแบบ” (Full Service Airlines) หรือ สายการบินระดับพรีเมียม” (Premium airlines) หมายถึง สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบตามมาตรฐานสากลทั่วโลก มีการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งหมอนและผ้าห่ม อย่างครบถ้วนบนเที่ยวบิน ไปจนถึงบริการเสริมอื่นอาทิเช่น การให้โควตาน้ำหนักบรรทุกสัมภาระใต้เครื่องบินให้ผู้โดยสาร ห้องพักรับรอง โดยไม่มีการคิดค่าบริการเพิ่มซึ่งอาจมีทั้งการบริการในรูปแบบชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจและชั้นประหยัดบนเครื่องบิน โดยทั่วไปมักจะเป็นสายการบินประจำชาติต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐิยาภรณ์ ภู่ทอง (2558) ที่กล่าวว่าสายการบินบริการเต็มรูปแบบ (Premium Service Airlines) หรือ สายการบินระดับพรีเมียม” (Premium airlines) หมายถึง สายการบินที่มีการให้บริการชั้นธุรกิจและชั้นประหยัดบนเครื่องบินโดยมีการให้บริการน้ำหนักกระเป๋า ห้องพัก

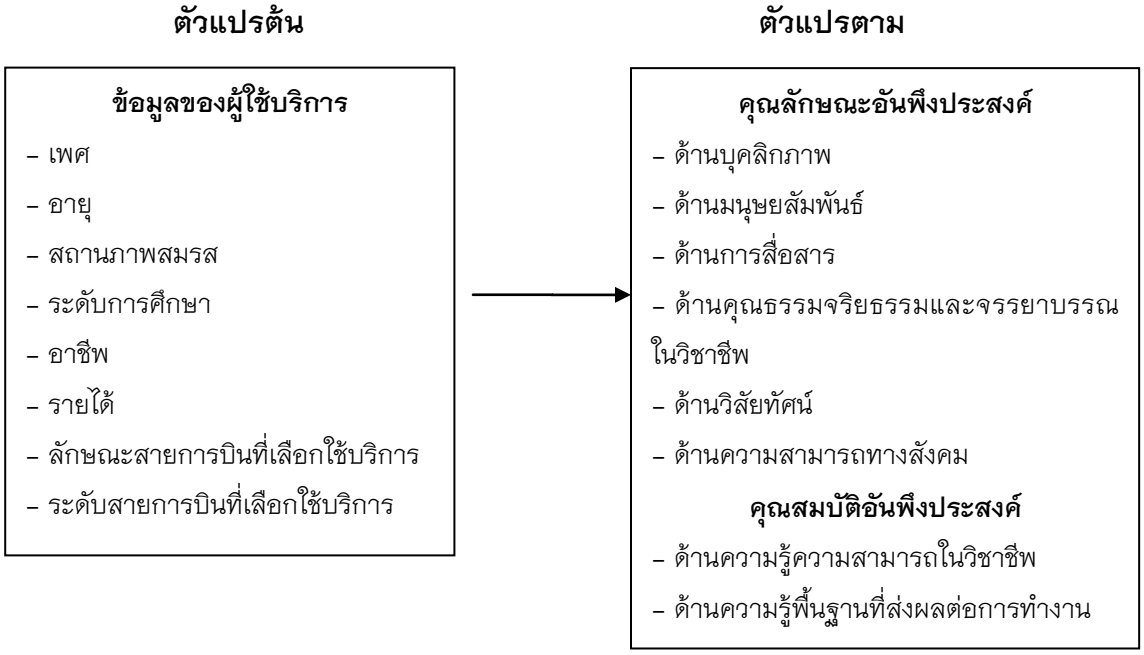
รับรอง อาหารและเครื่องดื่มบนเที่ยวบินฟรีตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนเครื่องเช่น หมอน ผ้าห่ม

รุ่งทิวา สุดา (2559) กล่าวว่า “งานบริการภาคพื้นดิน” คือ งานที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาทิงานบริการภายในห้องโดยสารเครื่องบิน (Cabin Service) งานบริการอาหารบนเครื่องบิน (Airline Catering) งานบริการในลานจอดเครื่องบิน (Ramp Service) งานอำนวยการด้านการบิน(Field Operation Service) และงานบริการผู้โดยสาร (Passenger Service) โดยงานบริการผู้โดยสารที่สำคัญงานหนึ่งคืองานต้อนรับภาคพื้นดิน คือผู้ที่ทำหน้าที่ต้อนรับ และดูแลอำนวยความสะดวก แก่ผู้โดยสารตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการของสายการบินจนกระทั่งส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่อง เพื่อให้อยู่ใน ความรับผิดชอบและการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่อง (Air Hostess)

จิตต์โสภิน มีระเกตุ (2559) กล่าวว่า คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปาในความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจสปาและผู้ใช้บริการควรประกอบไปด้วยคุณสมบัติด้านความรู้ ด้านทักษะด้านความสามารถ ด้านทัศนคติการแสดงออก และด้านบุคลิกภาพ ซึ่งใกล้เคียงกับ ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลานนท์ (2553) ที่กล่าวว่าคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรมอันควรมี 4 ด้านได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านความสามารถหรือทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับ ยุนิดา วิริโย (2560) ที่กล่าวว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอันควรมีได้แก่ คุณลักษณะด้านความรู้ ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ด้านบุคลิกภาพและมนุษย์สัมพันธ์ และคุณธรรมจริยธรรม ส่วนประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร (2556) ได้กำหนดคุณลักษณะของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ไว้ 5 ประการได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถในการปรับให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการสื่อสารดี และการมีใจรักงานที่ทำและต้องการประสบความสำเร็จ

จากงานวิจัยและทฤษฎีดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาคัดเลือกตัวแปรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมากที่สุด ทำให้ได้ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินอันประกอบไปด้วย คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ด้านวิสัยทัศน์ และด้านความสามารถทางสังคม ส่วนคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประกอบไปด้วย ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ซึ่งทำให้ได้กรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินในการเดินทางทั้งภายในประเทศและต่างประเทศจากท่าอากาศยานทุกแห่งในประเทศไทย จากข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานพบว่าในปี พ.ศ.2562 มีผู้ใช้บริการเพื่อการเดินทางจากการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยจำนวน 17,940,279 คน (กรมท่าอากาศยาน, 2562)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ผู้ใช้บริการจากสายการบินเพื่อการโดยสารจากท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและต่างประเทศ จำนวน 400 คน ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ และเนื่องจากมีผู้ใช้บริการสายการบินเป็นจำนวนมากผู้วิจัยจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบบหลายขั้นตอน (Multi–stage Sampling) โดยขั้นแรกใช้วิธีการเลือกแบบจงใจ (Purposive Sampling) โดยเลือกเจาะจงเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์ใช้บริการสายการบินทั้งแบบต้นทุนต่ำและระดับพรีเมี่ยม และขั้นที่สองใช้วิธีการเลือกแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มคนที่มีคุณสมบัติตรงตามที่งานวิจัยต้องการตามสถานที่ต่าง ๆ เช่นในองค์การภาครัฐและเอกชน หรือตามห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณลักษณะและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เปรียบเทียบระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และลักษณะสายการบินที่ใช้บริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่ใช้บริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่ใช้บริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และตัวแปรทางด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5 point rating scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ท (Likkert) โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5

ร่างเครื่องมือการวิจัยโดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ

ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนอมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Congruence) พบว่า มีค่าความสอดคล้อง เท่ากับ 0.89

นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try–out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยทำหนังสือขอเข้าทำการสำรวจไปยังสถานที่ราชการ หน่วยงานเอกชนต่าง ๆ จากนั้นเลือกผู้ตอบแบบสอบถามแบบจงใจ เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินทั้งสายการบินต้นทุนต่ำและระดับพรีเมี่ยม ทำการอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้อง และนำแบบสอบถามจากผู้ตอบมาตรวจสอบ

ความครบถ้วน หากไม่สมบูรณ์จะมีการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง สุดท้ายจึงนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) หรือค่าสถิติพื้นฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้วิธีทดสอบค่า Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน เกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการในภาพรวม แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการในภาพรวม

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่ (n = 400)
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.29	0.43	มากที่สุด	3
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.37	0.40	มากที่สุด	1
3. ด้านสื่อสาร	4.17	0.51	มาก	6
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.24	0.75	มากที่สุด	4
5. ด้านวิสัยทัศน์	4.20	0.64	มาก	5
6. ด้านความสามารถทางสังคม	4.30	0.44	มากที่สุด	2
ความคิดเห็นในภาพรวม	**4.19**	**0.44**	**มาก**	

ผลการศึกษา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในภาพ แสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย $\overline{x}$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดยภาพรวม

คุณสมบัติอันพึงของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	ระดับความคิดเห็น			ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	(n = 400)
1. ด้านความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	4.14	0.56	มาก	2
2. ด้านความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน	4.29	0.51	มากที่สุด	1
ความคิดเห็นในภาพรวม	**4.21**	**0.51**	**มากที่สุด**	

ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ตาราง 3 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียม

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	ต้นทุนต่ำ n = 240		พรีเมียม n = 160		t	p-value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านบุคลิกภาพ	4.30	0.40	4.27	0.46	0.68	0.50
2. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.32	0.42	4.43	0.37	-2.77	0.01*
3. ด้านสื่อสาร	4.13	0.53	4.21	0.49	-1.72	0.09
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.16	0.53	4.20	0.59	-0.75	0.46
5. ด้านวิสัยทัศน์	4.18	0.57	4.09	0.70	1.40	0.16
6. ด้านความสามารถทางสังคม	4.17	0.46	4.21	0.41	-0.94	0.35
ภาพรวม	**4.17**	**0.46**	**4.21**	**0.41**	**-0.94**	**0.35**

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ในการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 พบว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงด้านมนุษยสัมพันธ์เท่านั้นที่มีความแตกต่างกัน โดยมีค่า t = -2.77 และ p-value = 0.01 โดยรายละเอียดในการเปรียบเทียบความแตกต่าง แสดงใน ตาราง 3

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียม

คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	ต้นทุนต่ำ n = 240		พรีเมียม n = 160		t	p-value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านความรู้ความสามารถในวิชาชีพ	4.11	0.57	4.17	0.54	-1.05	0.30
2. ด้านความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน	4.26	0.53	4.32	0.49	-1.15	0.25
ภาพรวม	**4.19**	**0.50**	**4.23**	**0.52**	**-0.94**	**0.35**

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ในการทดสอบสมมุติฐานที่ 2 พบว่า คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในด้านความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และด้านความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียมนั้น พบว่า ไม่แตกต่างกัน โดยทั้งสองด้านมีค่า p-value มากกว่า 0.05 โดยรายละเอียดในการเปรียบเทียบความแตกต่างแสดงใน ตาราง 4

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำและระดับพรีเมียมโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ยุนิดา วิริโย (2560) ที่ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน และ ผลการวิจัยยังไปในแนวทางเดียวกับ พริสฐากาญ กลิ่นสุวรรณ และ เสกสรรค์ สุทธิสงค์ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์ ที่พบว่าคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับสายการบินนกแอร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาผลการวิจัยเป็นรายด้าน จะพบว่า ด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก พูดจาสุภาพ มีบุคลิกภาพและมีมารยาทที่ดี ซึ่งสนับสนุนงานวิจัยของ จิราภรณ์ ขุนทอง (2549) ที่ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานควรมีบุคลิกภาพในด้านความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับมาก ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการให้บริการมากขึ้น ส่วนในด้านมนุษยสัมพันธ์ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพอ่อนน้อม มีความเป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่

ผู้ใช้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี สามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่างได้ดี ยอมรับในความแตกต่างของบุคคลได้ สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ดี มีความอ่อนน้อมถ่อมตนและมีความระมัดระวังต่อคำวิจารณ์ ผู้ใช้บริการ สอดคล้อง บุญช่วง ศรีธรราษฎร์ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ลำดับถัดมาคือด้านวิสัยทัศน์ โดยผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีวิสัยทัศน์ตามแนวทางขององค์การ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการวางแผนเพื่อเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น สำหรับด้านความสามารถทางสังคม ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน มีความสุภาพกับบุคคลทุกระดับ เข้าใจในความต้องการของลูกค้า ให้บริการอย่างอบอุ่นเป็นมิตร เข้าถึงง่ายเป็นกันเอง และติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการแต่ละรายอย่างใกล้ชิด ซึ่งสอดคล้องกับ เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการในด้านคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญ และสำหรับด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการทำงาน มีความรับผิดชอบและอดทนต่อการทำงาน มีความเสียสละเพื่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตน พนักงานมีสัมมาคารวะและเคารพต่อสิทธิของผู้อื่น ไม่เปิดเผยความลับของกิจการต่อบุคคลอื่น และพนักงานควรปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การอย่างเคร่งครัด สอดคล้อง พนิตา ภักดี (2558) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณธรรมและจริยธรรมของพนักงานที่มีอยู่กับผลการปฏิบัติงาน พบว่า คุณธรรมและจริยธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากผลการวิจัยพบว่าคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สำหรับความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ที่เกี่ยวกับการรู้ระบบงานและเป้าหมายขององค์กร รู้จักความต้องการของลูกค้า มีความรอบรู้ในสายงาน สามารถให้คำแนะนำได้ดี รู้จักการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ มีความรู้เป็นอย่างดีในผลิตภัณฑ์และบริการที่นำเสนอของสายการบิน สามารถนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นความสนใจเฉพาะแก่ผู้ใช้บริการ และพนักงานค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการได้ เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ และสำหรับด้านความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานติดตามข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดี มีความรู้ด้านความปลอดภัยกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน และมีความรู้ตามมาตรฐานการบริการ สอดคล้องกับ ณัฐกาณต์ ชินวงศ์อมร (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์คุณภาพการให้บริการสายการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า รูปแบบการให้บริการก่อนการบิน ความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความกระตือรือร้นในบริการ คุณภาพการให้บริการบนเครื่องบิน พนักงานมีความชำนาญและเต็มใจให้บริการ ความเชี่ยวชาญด้านภาษา

อัธยาศัยที่ดี การติดตามความพึงพอใจหลังใช้บริการ มีอิทธิพลทางบวกต่อกลยุทธ์คุณภาพการให้บริการของสายการบินและยังส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงด้านมนุษยสัมพันธ์เท่านั้นที่มีความแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ กฤษดา เชียรวัฒนสุข และปิยวรรณ ไกรเลิศ (2559) ที่ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อบริการสายการบิน โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสายการบินไทยสมายล์และสายการบินไทยแอร์เอเชีย เส้นทางกรุงเทพฯ–กระบี่ พบว่าผู้ใช้บริการมีลักษณะพฤติกรรมคล้ายคลึงกัน ด้วยสายการบินไทยถือว่าเป็นสายการบินระดับพรีเมียม ส่วนสายการบินแอร์เอเชีย นั้นถือว่าเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งพบว่าพฤติกรรมที่ผู้ใช้บริการสายการบินทั้งสองประเภทมีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสายการบินไม่มีความแตกต่างกันเท่าใดนัก เนื่องมาจากการใช้บริการที่เคาเตอร์เช็คอินก่อนขึ้นเครื่องนั้นใช้เวลาไม่นานนัก ผู้ใช้บริการจึงไม่ได้คาดหวังว่าการให้บริการของสายการบินแต่ละประเภทจะต้องมีความแตกต่างกัน แต่หากพิจารณาจากงานวิจัยที่ได้กล่าวมานี้ จะพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตามประเภทของสายการบินจะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านราคา และการส่งเสริมการขายของสายการบินแต่ละประเภท

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากความไม่แตกต่างในความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณลักษณะและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียมนั้นทำให้ผู้บริหารสายการบินทั้งสองประเภทอาจไม่จำเป็นต้องนำมาพิจารณาในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินให้แตกต่างจากคู่แข่ง แต่ถ้ามองในมุมต่างกันหากผู้บริหารนำผลที่ได้มาวางกลยุทธ์ใหม่โดยการสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นอย่างชัดเจนในด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินให้เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจให้กับการใช้บริการว่าตัดสินใจไม่ผิดที่เลือกใช้บริการสายการบินนี้ ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันและสร้างเป็นจุดแข็งของสายการบินได้

สรุปผล

1. คุณลักษณะและคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากและมากที่สุด

2. คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตามความต้องการของผู้ใช้บริการระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงด้านมนุษยสัมพันธ์เท่านั้นที่มีความแตกต่างกัน

3. คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ในด้านความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และด้านความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินระดับพรีเมียมนั้น พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และเป็นข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินอันพึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นคุณลักษณะที่มีคะแนนสูงที่สุดจาก 6 ด้าน ดังนั้นผู้ประกอบการสายการบินระดับพรีเมียมต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง และยังพบว่าผู้ใช้บริการสายการบินระดับพรีเมียมให้ความสำคัญกับด้านนี้สูงสุดและสูงกว่าผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญและกำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาอบรมพนักงานของตน ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นจุดเน้นที่แต่ละระดับของสายการบินควรให้ความสำคัญ ในทางกลับกันหากสายการบินต้นทุนต่ำต้องการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบสมรรถนะหรือความสามารถ (Benchmarking) กับสายการบินระดับพรีเมียม อาจใช้คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในการกำหนดตำแหน่งหรือจุดที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการอ้างอิงเพื่อแข่งขัน เพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงสายการบินของตน ซึ่งผลที่ได้จะทำให้ทราบว่าใครคือผู้ปฏิบัติได้ดีที่สุด (Best Practice)

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินอันพึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จะพบว่า ด้านความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน เป็นคุณสมบัติที่มีระดับคะแนนสูงที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นจุดเน้นที่สายการบินแต่ละระดับควรให้ความสำคัญในการตรวจสอบมาตรฐานพนักงานของตนและต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจได้ว่า พนักงานของตนมีคุณสมบัติตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ซึ่งจะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่าตัดสินใจไม่ผิดที่เลือกใช้บริการ

3. สำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป ควรที่จะทำการศึกษาถึงคุณลักษณะและคุณสมบัติของผู้ให้บริการจากพนักงานสายการบินที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าในหน้าที่อื่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบ โดยควรทำการศึกษามุมมองจากทั้งบุคคลภายนอกและบุคคลภายใน และควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการสายการบินยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมท่าอากาศยาน. (2562). *ข้อมูลสถิติการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ปี 2019*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2562,จาก https://www.airports.go.th/th/content/349/2945.html.

กฤษดา เชียรวัฒนสุข และปิยวรรณ ไกรเลิส. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อบริการสายการบินกรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสายการบินไทยสไมล์และสายการบินไทยแอร์เอเชียเส้นทางระหว่างกรุงเทพฯ–กระบี่. *วารสารธุรกิจปริทัศน์,* 8(1), 11–26.

จารุวรรณ กะวิเศษ. (2556). *เอกสารประกอบการสอนเอกสารประกอบการสอนวิชาในรายวิชาศิลปะการให้บริการ.* สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2561, จาก http://www.nvc-korat.ac.th/nvc/index.php?viewpage=759

จิราภรณ์ ขุนทอง. (2549). *บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.* ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลานนท์. (2553). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร.* คณะศิลปะศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ณัฐกาณต์ ชินวงศ์อมร. (2558). *กลยุทธ์คุณภาพการให้บริการสายการบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.* ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณัฐิยาภรณ์ ภู่ทอง. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจสายการบิน กรณีศึกษา สายการบินบางกอกแอร์เวย์.* ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ยุนิดา วิริโย. (2560). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย.* ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. สถาบันการบินพลเรือน, สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุนารี.

บุญช่วง ศรีธรราษฎร์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย,* 11(2), 29–48.

เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร.* ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยากรุงเทพ.

ประคัล ปัญฑพลังกูร. (2556). *คุณลักษณะของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่.* สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2561, จาก http://prakal.wrodpress.com

พนิตา ภักดี. (2558). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณธรรมและจริยธรรมที่มีอยู่กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย,* 10(33), 70–74.

พริสฐากาญ กลิ่นสุวรรณ และเสกสรรค์ สุทธิสงค์. (2558). คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์. *วารสารมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี,* 9(3), 47–57.

รุ่งทิวา สุดา. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง.* ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. สถาบันการบินพลเรือน, สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

วสุตม์ โชติพานิช. (2560). *ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์สายการบินที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในบริบทของสายการบินเต็มรูปแบบ.* ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2556). *แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย.* ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เสารวรินทร์ สายรังสี. (2551). *สายการบินต้นทุนต่ำ ตอนที่ 1.* สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2562, จาก http://www.uniserv.buu.ac.th/forum2/topic.asp?TOPIC_ID=2561

อาทิตย์ อินต๊ะแก้ว. (2562). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 14(2), 64–76.