

ประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ
บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

นางตุ้มลมาลย์ อุปนิสากร

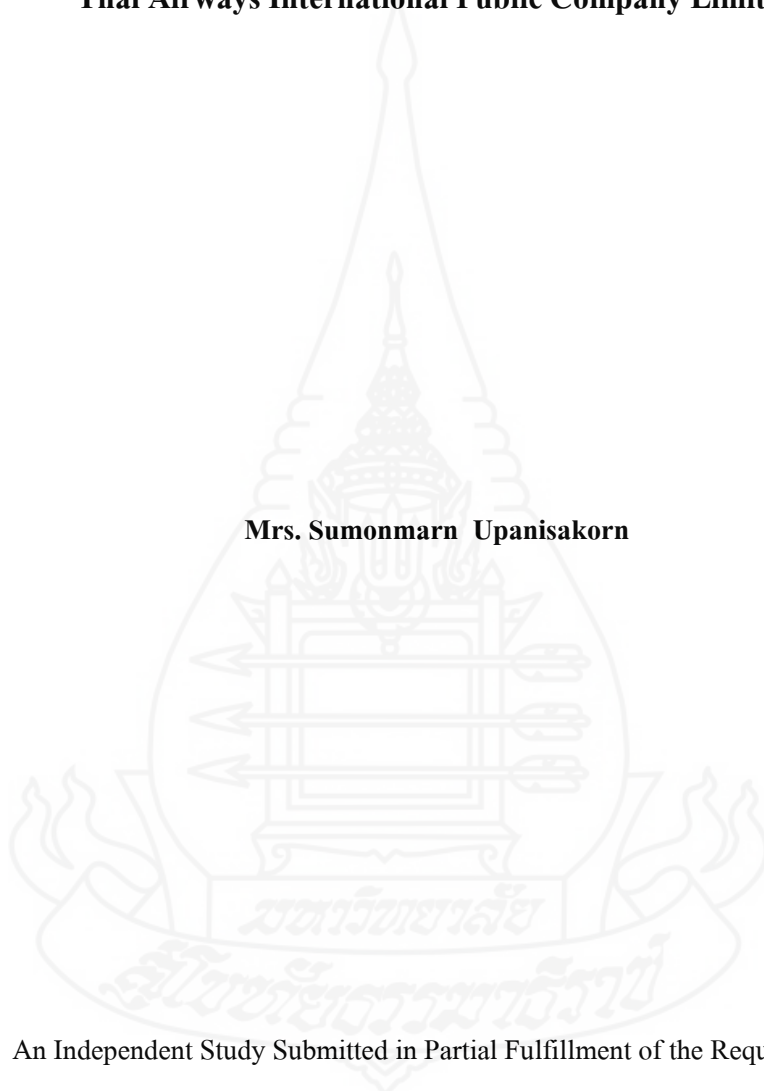


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2558

**Effectiveness of Ground Staff Services to Passenger of
Thai Airways International Public Company Limited**

Mrs. Sumonmarn Upanisakorn



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science


Sukhothai Thammathirat Open University

2015

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
ของบริษัทรการบินไทยจำกัด (มหาชน)
ชื่อและนามสกุล นางสุมลมาลย์ อุปนิสากร
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพดล อุดมวิเสกุล)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัท
การบินไทยจำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษา นางสุมลมาลย์ อุปนิสากร **รหัสนักศึกษา** 2553005238 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ **ปีการศึกษา** 2558

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น (2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น (3) เสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้น

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ที่ และ การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์จากแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด และการสัมภาษณ์ ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 327 คน และกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในครั้งนี้จำนวน 180 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือในการทำวิจัย คือ การใช้แบบสอบถามกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯ และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำนวน 3 ท่าน การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ มีการวิเคราะห์ใน 2 ส่วน คือการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยการทดสอบค่าที และ วิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์ มีการวิเคราะห์เชิงพรรณนาจากข้อเสนอแนะโดยผู้วิจัยทำการแยกแยะคำตอบที่ได้มาจากการจัดกลุ่มคำตอบและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และใช้เครื่องมือ SWOT Analysis

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีน้อยกว่าร้อยละ 90 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยความพร้อมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (3) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการทำได้โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ด้านแรงจูงใจ เช่น เพิ่มโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และพนักงานมีรายได้เหมาะสม ด้านปัจจัยความพร้อมขององค์กร เช่น เพิ่มการรับพนักงานประจำ การสร้างความประทับใจในการบริการเพื่อให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการซ้ำ

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การบริการผู้โดยสาร บริษัทการบินไทย

Independent Study title: Effectiveness of Ground Staff Services to Passenger of Thai Airways International Public Company Limited

Author: Mrs. Sumonmarn Upanisakorn; **ID:** 2553005238;

Degree: Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr. Theppasak Boonyarataphan, Associate Professor;

Academic year: 2015

Abstract

The purposes of this research were to (1) study the effectiveness of ground staff services to passenger of Thai Airways International Public Company Limited, (2) study factors related to the effectiveness of ground staff services to passenger of Thai Airways International Public Company Limited, (3) recommend approaches for increasing the effectiveness of ground staff services to passenger of Thai Airways International Public Company Limited.

This research was a survey research comprising of both quantitative method which analysing data from questionnaire and qualitative method from interviewing. Population consisted of Thai Airways 327 ground staffs working at Suvarnabhumi Airport and sample size were 180 ground staffs calculated by stratified random. Research instruments were questionnaire and in-depth interview with 3 ground staff managers. Data analysis was categorized into 2 types, descriptive statistics analysis employed frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics applied for hypothesis testing employed T-test and Pearson Correlations. Qualitative analysis was done by applying SWOT techniques.

The results revealed that (1) level for the effectiveness of ground staff services to passenger of Thai Airways International Public Company Limited was lower than 90% at the level of statistical significant 0.05, (2) motivation factors and organizational readiness factors were related to the effectiveness of ground staff services to passenger of Thai Airways International Public Company Limited at the level of statistical significant 0.05, (3) recommendation for increasing the effectiveness of ground staff services to passenger were the increasing of two factors; motivation factors such as; career path and reasonable salary and organizational readiness factors such as; more employment, customer satisfaction for building brand loyalty.

Keywords: Effectiveness, Passenger Services, Thai Airways International Public Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ธุรกิจการบิน มีการแข่งขันสูง สืบเนื่องจากนโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรี และส่งผลกระทบต่อการค้าบริการของธุรกิจการบินไทยอย่างมาก ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นหนึ่งในพนักงานการบินไทย เคยปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสาร และตระหนักว่าการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นเป็นส่วนหนึ่งที่จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสาร ดังนั้นเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันการปรับปรุงการปฏิบัติงานการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นให้มีประสิทธิภาพถือเป็นสิ่งสำคัญ งานวิจัยฉบับนี้จึงเกิดขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการให้แก่ผู้โดยสารของธุรกิจการบินไทย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่าน รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่คอยให้คำแนะนำ และติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระจนเสร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการมหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้จนสามารถนำมาบูรณาการในงานวิจัยครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่านที่คอยอำนวยความสะดวกให้ผู้วิจัยในทุกด้าน ที่คอยให้คำปรึกษาการค้นคว้าอิสระนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ท่านผู้บริหารของหน่วยงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัทการบินไทย คุณภักตรา เรืองศิริเดโช คุณชาติชาย พุฒศิริ และคุณรุ่งศักดิ์ อุปลาบดี และขอขอบพระคุณพี่ๆ และเพื่อนพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สนามบินสุวรรณภูมิ ในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม อีกทั้งยังให้การต้อนรับด้วยความยินดีเป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณสามิและบุตรทั้งสอง ที่คอยให้กำลังใจในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้จนสำเร็จ

ศุภมมาลย์ อุปนิสากร

ธันวาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหาการวิจัย	4
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	6
นิยามเชิงปฏิบัติการ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
ข้อจำกัดการวิจัย	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	11
แนวคิดประสิทธิผล	15
แนวคิดการให้บริการสาธารณะ	19
ทฤษฎีแรงจูงใจ	25
การให้บริการของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
รูปแบบการวิจัย	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45

สารบัญ (ต่อ)

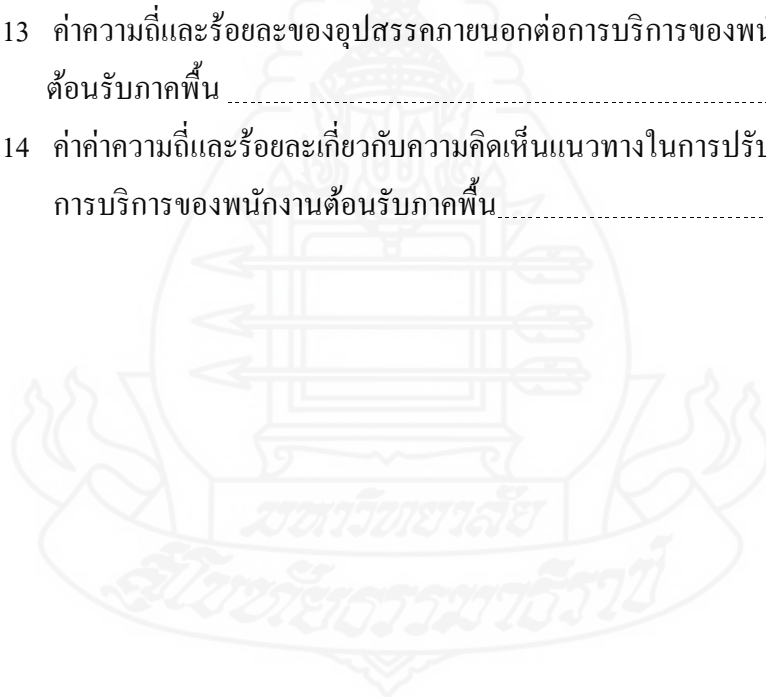
	หน้า
เครื่องมือการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
ระยะเวลาการวิจัย	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรอิสระ	60
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรตาม	65
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ผลตามสมมติฐาน	68
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างและจากการสัมภาษณ์ โดยใช้เทคนิค SWOT	71
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	78
สรุปการวิจัย	78
อภิปรายผล	85
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	100
ก ค่าความเชื่อถือได้แบบสอบถาม	101
ข แบบสอบถาม	104
ค แบบสัมภาษณ์	115
ประวัติผู้ศึกษา	127

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 จุดบริการหลักที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก สำหรับไตรมาส 4/2557 แยกตามชั้นเดินทาง.....	3
ตารางที่ 2.1 ปัจจัยแห่งสุขลักษณะและปัจจัยแห่งแรงกระตุ้น	28
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่มงาน.....	46
ตารางที่ 3.2 ตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	49
ตารางที่ 3.3 ค่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถาม	54
ตารางที่ 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	59
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อตัวแปรอิสระในภาพรวม	61
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจ	62
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อตัวแปรปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร	63
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อตัวแปรตามในภาพรวม	65
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อที่มีต่อประสิทธิผลการบริการ ผู้โดยสาร ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น.....	66
ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ T-test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของการบินไทย.....	68
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	70
ตารางที่ 4.10 ค่าความถี่ร้อยละของจุดแข็งที่เป็นประโยชน์และส่งเสริมต่อประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	71
ตารางที่ 4.11 ค่าความถี่และร้อยละของจุดอ่อนการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	72
ตารางที่ 4.12 ค่าความถี่และร้อยละของโอกาสที่ช่วยในการสนับสนุนต่อประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	73
ตารางที่ 4.13 ค่าความถี่และร้อยละของอุปสรรคภายนอกต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	74
ตารางที่ 4.14 ค่าค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับความคิดเห็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	75



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 สรุปข้อมูลติ-ชมจากลูกค้า (Customer Feedback Management System).....	2
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2.1 หลักการพื้นฐานการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร.....	13
ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ แรงผลักดัน การจูงใจ.....	26



บทที่ 1

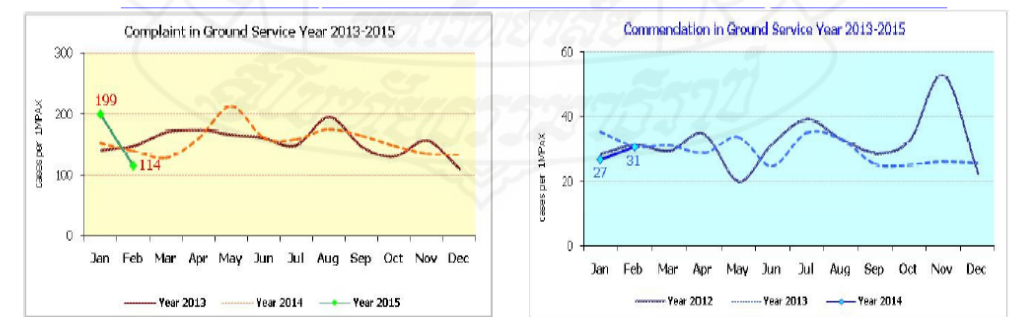
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคมและเป็นหนึ่งในบริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ในประเทศและระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ มาเป็นระยะเวลา 55 ปี เริ่มตั้งแต่ก่อตั้งบริษัทการบินไทย ฯ จนกระทั่งถึงปี 2550 บริษัท ฯ สามารถดำเนินธุรกิจและได้รับผลกำไรตลอดมา โดยช่วงระยะเวลาดังกล่าว การประกอบอาชีพงานสายการบินได้รับความสนใจอย่างยิ่ง เพราะเป็นอาชีพที่มั่นคงและมีความก้าวหน้า นอกจากนี้เงินรางวัลประจำปี เพื่อตอบแทนพนักงานหลังจากได้รับผลกำไร พนักงานสายการบินยังได้รับสวัสดิการอีกมากมาย เช่น การมีรถรับ-ส่ง พนักงาน สิทธิซื้อบัตรโดยสารในราคาพนักงานทั้งตนและครอบครัว เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวได้ทั่วโลกที่สายการบินไทย มีเส้นทางบินและรวมไปถึงซื้อบัตรโดยสารได้ราคาพิเศษ หากต้องการเดินทางกับสายการบินที่เป็นกลุ่มพันธมิตรกับการบินไทย

การที่การบินไทย เป็นรัฐวิสาหกิจโดยรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้น 51% และเอกชน 49% ด้วยรูปแบบบริษัท การบินไทย ฯ เป็นทั้งรัฐและเอกชนและเป็นบริษัท ฯ จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ การบริหารธุรกิจขององค์กร ต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้ถือหุ้นและสิ่งที่สำคัญที่สุดคือความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจการให้บริการ ซึ่งมีการแข่งขันสูงแต่เดิมอาจถือได้ว่าการบินไทยเป็นผู้ประกอบกิจการด้านธุรกิจการบินรายเดียวในประเทศไทย ดังนั้นหากมีผู้โดยสารต้องการเดินทางโดยเครื่องบิน ต้องเลือกเดินทางไปกับการบินไทยเท่านั้น หลังจากรัฐบาลได้ออกนโยบายเปิดน่านฟ้าเสรี ตั้งแต่ปี 2545 ผู้ประกอบกิจการธุรกิจการบินหน้าใหม่เพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบกิจการธุรกิจการบินที่ต้องการเข้ามาแข่งขันทำธุรกิจการบินในประเทศไทย มีทั้งจากสายการบินเดิมและสายการบินโลว์คอส ที่ตั้งขึ้นมาใหม่จากชาติอาเซียน เช่น สายการบินบางกอกแอร์เวย์ส สายการบินแอร์เอเชีย สายการบินไลอ้อนแอร์ ฯลฯ รวมไปถึงจากประเทศนอกอาเซียน เช่น เจ็ตสตาร์ แอร์เวย์ส การที่มีสายการบินเพิ่มมากขึ้น ลูกค้า (ผู้โดยสาร) มีโอกาสเลือกใช้บริการสายการบินที่ตนคิดว่ามีความสามารถ ตอบสนองความพึงพอใจของตนเองมากที่สุด คู้มค่ากับเงินที่ใช้จ่าย เพื่อซื้อบริการในการเดินทางไปสู่จุดหมายที่ต้องการ ดังนั้น เพื่อให้การบินไทย

สามารถแข่งขันกับสายการบินอื่น และสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรคือ “เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรกให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย (The First Choice Carrier with Touches of Thai)” ผู้บริหารจึงต้องกำหนดกลยุทธ์ ที่เน้นเรื่องผลสัมฤทธิ์ (Accountability for Results) การสร้างพนักงานสายการบินให้เป็นผู้มีจิตบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสาร ถือเป็นนโยบายที่สำคัญ และมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วน การแข่งขันการให้บริการที่ดีเยี่ยมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้โดยสารใช้จ่ายเงินเพื่อซื้อบัตรโดยสารและเลือกเดินทางกับการบินไทย ทุกครั้งที่ต้องเดินทางด้วยเครื่องบิน การให้บริการที่มีประสิทธิผลของพนักงาน จะสามารถตอบสนองวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์หลักขององค์กรได้ จากสาเหตุดังกล่าวนี้ ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาแนวทางที่จะเพิ่มพูนประสิทธิผลการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งการเพิ่มพูนประสิทธิผลการบริการของพนักงาน ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นแนวคิดการบริหารที่ทันสมัยและทุกองค์กรธุรกิจให้การยอมรับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากสามารถนำมาปรับใช้กับองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม การดำเนินธุรกิจการบิน ผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ คือ ความพึงพอใจของผู้โดยสารสูงสุดที่ได้รับจากการบริการของพนักงาน การทำให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ ถือเป็นเป้าหมายและสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารเชิงธุรกิจของภาคเอกชน เน้นผู้มารับบริการเป็นหลัก องค์กรใดสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ ผู้โดยสาร องค์กรนั้นถือได้ว่าสามารถสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ แนวคิดที่สามารถนำมาเป็นหลักของธุรกิจการให้บริการ คือ แนวคิดการให้บริการสาธารณะ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลการบริการของพนักงาน ข้อมูลส่วนหนึ่งที่ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ได้จากสรุปข้อมูลตี-ชม จากลูกค้าในเรื่องการบริการภาคพื้น เดือนกุมภาพันธ์ 2558 ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)



ภาพ 1.1 สรุปสถิติ ข้อมูลตี-ชม จากลูกค้า

ที่มา: Customer Feedback in Ground Services (2015)

จากภาพ 1.1 ภาพรวมของการบริการมีสัดส่วนค่าดี:ค่าชม = 1: 0.27 หรือค่าดีในเดือนกุมภาพันธ์ 2558 = 114 Cases, ค่าชม = 31 Cases เมื่อเปรียบเทียบค่าดี-ชม ในเดือนมกราคม 2558 กับ เดือนกุมภาพันธ์ พบว่าเดือนกุมภาพันธ์จำนวนค่าดีลดลง ร้อยละ 43 และค่าชมเพิ่มขึ้น ร้อยละ 14 การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการทราบว่าปัจจัยใด มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการและมีมากน้อยเพียงใด ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นอยู่ในระดับใด ปัจจัยจุดใจและปัจจัยด้านความพร้อมขององค์กร มีความสัมพันธ์อย่างไร ต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้โดยสารและควรมีมาตรการอย่างไร หากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่เป็นหน้าด่าน ในด้านการให้บริการแก่ผู้โดยสารและมีผลต่อภาพลักษณ์ ต่อการสร้างรายได้ให้แก่องค์กร ทั้งนี้หากพนักงานสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ ผู้โดยสาร จุดใจให้ผู้โดยสารหันกลับมาเลือกใช้บริการกับบริษัทการบินไทย ฯ และเลือกใช้บริการเดินทางกับสายการบินไทย ฯ อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน จะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้

ตารางที่ 1.1 จุดบริการหลักที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก สำหรับไตรมาส 4/2557 แยกตามชั้นเดินทาง

จุดบริการที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ไตรมาส 4/2557			
รวมทุกชั้น	ชั้นหนึ่ง	ชั้นธุรกิจ	ชั้นประหยัด
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 92.4%	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 100%	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 93.1%	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 91.9%
บรรยากาศบนเครื่องบิน 87.2%	พนักงานต้อนรับภาคพื้น 96.6%	พนักงานต้อนรับภาคพื้น 89.6%	บรรยากาศบนเครื่องบิน 87.7%
สำรองที่นั่งและบัตรโดยสาร 86.2%	ขาก่อขึ้นเครื่องบิน 95.2%	สำรองที่นั่งและบัตรโดยสาร 86.1%	สำรองที่นั่งและบัตรโดยสาร 86.3%

สรุป จากตารางที่ 1.1 แบ่งตามจุดบริการจาก 5 จุดบริการ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บรรยากาศบนเครื่องบิน สำรองที่นั่งและบัตรโดยสาร ขาก่อขึ้นเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับภาคพื้น (Check-in) โดยผู้โดยสารชั้นหนึ่ง มีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น (Check-in) เป็นลำดับที่ 2 = คือ 96.6% ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น (Check-in) เป็นลำดับที่ 2 = คือ 89.6% แต่ถ้าเปรียบเทียบในภาพรวมแล้วของทุกจุดบริการ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น (Check-in) ไม่ติด 3 อันดับสูงสุด

ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ ผู้โดยสาร ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเรื่องประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เพื่อหาสาเหตุและเป็นแนวทางนำไปพัฒนา จิตความสามารถ การให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นให้สูงขึ้น

2. ปัญหาการวิจัย

2.1 ประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของการบินไทย อยู่ในระดับใด

2.2 ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยความพร้อมในการให้บริการขององค์กรมีความสัมพันธ์ อย่างไรกับประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของการบินไทย

2.3 ควรดำเนินการอย่างไรหากต้องการเพิ่มประสิทธิผล การบริการให้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นของการบินไทยสูงขึ้น

3. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย

3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้น บริษัท การบินไทย

3.3 เพื่อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิผล การบริการให้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะมีเนื้อหาครอบคลุมในเรื่องประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยแบ่งการศึกษาเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยความพร้อมในการ ให้บริการขององค์กร

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้เฉพาะสนามบินสุวรรณภูมิและการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ตัวแปร

4.3.1 *ตัวแปรอิสระ* คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยความพร้อมในการให้บริการขององค์กร

4.3.2 *ตัวแปรตาม* คือ ประสิทธิภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

4.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.4.1 *ประชากร* คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย ฯ ที่สนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 327 คน

4.4.2 *กลุ่มตัวอย่าง* คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย ฯ จำนวน 180 คน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

โครงการวิจัยนี้จะเริ่มต้นตั้งแต่ เดือน กรกฎาคม 2557 ถึงเดือน สิงหาคม 2558

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีดังนี้ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivation Factor) ปัจจัยความพร้อมในการให้บริการขององค์กร โดยนำแนวคิดการให้บริการสาธารณะ รวมไปถึง มาตรฐานการบริการ (Service Standard) ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัท การบินไทย ฯ

ตัวแปรอิสระตัวแปรตาม

ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

6. สมมติฐานในการวิจัย

6.1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 90

6.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

6.3 ปัจจัยความพร้อมในการให้บริการขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

7. นิชามเชิงปฏิบัติการ

ประสิทธิผลการบริการ หมายถึง ผลสำเร็จการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประกอบไปด้วยผลผลิต ได้แก่ ความเสมอภาคในการบริการ การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานการบริการและการให้บริการที่สามารถแข่งขันได้กับสายการบินคู่แข่ง ด้านผลลัพธ์คือความพึงพอใจผู้โดยสาร

ความเสมอภาคในการบริการ หมายถึง การที่ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน จากพนักงานผู้ให้บริการของบริษัท การบินไทย

การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การบริการที่เป็นไปตามกำหนดตามที่ได้แจ้งผู้โดยสาร เช่น เปิด-ปิด ให้บริการผู้โดยสารที่สนามบินสุวรรณภูมิ ตามหมายกำหนดการ เที่ยวบินที่ให้บริการผู้โดยสารออกตามเวลา

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง จำนวนพนักงาน หรือสถานที่ ๆ ให้บริการผู้โดยสารมีปริมาณเพียงพอกับจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการเป็นไปตามแผนการกำหนดที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้หรือแจ้งให้ผู้โดยสารทราบ ไม่ยกเลิกหรืองดเที่ยวบินหรือยกเลิกการบริการกะทันหัน

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้การบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารมากกว่าความคาดหวังที่ผู้โดยสารพึงได้รับ

มาตรฐานการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น หมายถึง ข้อกำหนดในการให้บริการผู้โดยสารขั้นพื้นฐานที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องปฏิบัติและต้องมีความรวดเร็วในการบริการเมื่อผู้โดยสารมาถึงจุดรอรับบริการ ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอนหลักคือ กล่าวทักทาย

ตรวจเอกสารการเดินทาง ยืนยันการเดินทางและสัมภาระ แจ้งเวลาขึ้นเครื่องทางออกขึ้นเครื่องและกล่าวอำลา

การให้บริการที่สามารถแข่งขันได้กับสายการบินคู่แข่ง หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้น สามารถให้บริการผู้โดยสารที่ใช้บริการกับบริษัทการบินไทยได้อย่างดีเลิศ เมื่อเปรียบเทียบการบริการกับสายการบินอื่น ๆ ในการให้บริการอย่างเดียวกัน ส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในการบริการของพนักงานการบินไทยมากกว่าสายการบินอื่น ๆ

ความพึงพอใจของผู้โดยสาร หมายถึง ผู้โดยสารได้รับการบริการที่ดีเป็นไปตามความต้องการของตนเอง จนเกิดความชอบใจและประทับใจจากการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ปัจจัยแรงจูงใจ คือ ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประกอบไปด้วย ปัจจัยสุขวิทยาและปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยสุขวิทยา คือ ปัจจัยที่ ต้องมีในการทำงาน แต่ไม่สามารถกระตุ้นให้พนักงานเต็มใจทำงานได้ ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจของพนักงาน นโยบาย ความมั่นคง สภาพแวดล้อมในการทำงาน รายได้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความพึงพอใจของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อค่าชมที่ได้รับจากผู้โดยสารหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา เช่น ได้เลื่อนตำแหน่ง

นโยบาย หมายถึง หลักการหรือแนวทางปฏิบัติขององค์กรที่ผู้บริหารขององค์กรตั้งไว้ให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นประพฤติปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักหรือสร้างความก้าวหน้าให้แก่องค์กร

ความมั่นคง หมายถึง สถานภาพหรือสวัสดิการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ได้รับจากผู้บริหารหรือจากนโยบายของบริษัทการบินไทยฯ ที่ตั้งไว้ และทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นรู้สึกหรือได้รับว่ามีความปลอดภัยในชีวิตและจูงใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้แก่องค์กร

ความพร้อมในการทำงาน หมายถึง การเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

สภาพแวดล้อมในการทำงานหรือบรรยากาศในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

รายได้ หมายถึง ผลตอบแทนที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นได้รับจากองค์กรเป็นประจำทุกเดือน และพนักงานยอมรับว่าเหมาะสมและคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อกันของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยจูงใจ คือ การจูงใจหรือสิ่งที่มีแนวโน้มให้พนักงานต้อนรับภาคพื้น พึงพอใจในงานที่ทำและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย ความรับผิดชอบสูง มีอิสระในการตัดสินใจ และมีความก้าวหน้าในงานที่รับผิดชอบ

ความรับผิดชอบสูง หมายถึง งานที่พนักงานต้อนรับภาคพื้น ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติได้รับการยอมรับ มีความสำคัญทั้งต่อผู้โดยสารและต่อหน่วยงาน

ความมีอิสระในการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการเลือกให้บริการสิ่งที่ดีที่สุดแก่ผู้โดยสาร ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบขององค์กร

ความก้าวหน้าในงานที่รับผิดชอบ หมายถึง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน
ต้อนรับภาคพื้น จากสายงานที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้แก่องค์กร

ปัจจัยความพร้อมในการให้บริการขององค์กร หมายถึง นโยบาย กลยุทธ์ พนักงาน
ต้อนรับภาคพื้น งบประมาณ ขั้นตอนการให้บริการ สภาพแวดล้อมและการติดตามประเมินผล

นโยบาย หมายถึง คำสั่ง กฎระเบียบ มาตรการ ที่ออกโดยผู้บริหารและมีการกำหนด
กรอบเวลาที่แน่นอน เช่น 3 ปี นโยบายของฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น คือ “มุ่งมั่นในการพัฒนาระบบ
คุณภาพการบริการ เพื่อความพอใจสูงสุดของลูกค้า”

วัตถุประสงค์ขององค์กร หมายถึง มุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านบริการ
เพื่อความพอใจสูงสุดของลูกค้า

กลยุทธ์ หมายถึง แนวทางในการดำเนินงานที่ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ของ
หน่วยงานและสอดคล้องกับนโยบาย เช่น ให้ความสำคัญต่อความพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก
พัฒนาสร้างจิตสำนึก เรื่อง คุณภาพการให้บริการ นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการบริการและ
จัดการ ปรับปรุงยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามระบบ
คุณภาพของบริษัท ฯ (ข้อมูลจากใบรับรอง ISO9001: 2008 ของฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น)

การให้ความสำคัญต่อความพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก หมายถึง พนักงานต้องทำให้
ผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจสูงสุด จากการได้รับบริการ

การพัฒนาสร้างจิตสำนึก เรื่อง คุณภาพการให้บริการ หมายถึง พนักงานต้อนรับ
ภาคพื้น มีความตระหนักและให้ความสำคัญกับผู้โดยสารทุกๆ ครั้งที่ได้รับบริการ

วัสดุ อุปกรณ์ หมายถึง นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการบริการและจัดการการ
นำเครื่องหรือมีอุปกรณ์ Computer ที่ทันสมัยรองรับการให้บริการแก่ผู้โดยสาร เพื่อลดขั้นตอน
การทำงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้โดยสาร เช่น เครื่อง KIOSK สำหรับบริการตรวจรับ
บัตรโดยสารที่ไม่มีกระเป๋า

การปรับปรุงยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง พัฒนาการบริการ
ผู้โดยสาร ให้มีความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สามารถพิมพ์บัตรที่นั่งขึ้นเครื่องได้เองที่บ้านหรือ
ผู้โดยสารตรวจรับบัตรโดยสารทางโทรศัพท์ได้เอง

การดำเนินการให้เป็นไปตามระบบคุณภาพของบริษัท ฯ หมายถึง การให้บริการ
ผู้โดยสารต้องอยู่ภายใต้นโยบายคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่สอดคล้อง
กับความคาดหวังของผู้โดยสารอย่างสม่ำเสมอและผู้โดยสาร ให้การยอมรับว่าดี

พนักงาน หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้น มีจำนวนที่เหมาะสมต่อจำนวนผู้โดยสารที่มาใช้บริการตรวจรับบัตรโดยสาร

งบประมาณ หมายถึง จำนวนเงินที่หน่วยงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นได้รับเพื่อนำไปพัฒนาพนักงานและอุปกรณ์เทคโนโลยีในการให้บริการผู้โดยสาร

วัสดุ อุปกรณ์ หมายถึง เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการผู้โดยสาร ประกอบไปด้วย เครื่องตรวจรับบัตรโดยสารด้วยตนเอง (Kiosk) การตรวจรับบัตรโดยสารทางโทรศัพท์ (Mobile Check-in)

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบบริการให้แก่ ผู้โดยสาร ตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการตรวจรับบัตรโดยสาร จนกระทั่งขึ้นเครื่องบินเพื่อเดินทางไปจุดหมายปลายทาง

สภาพแวดล้อมในการทำงานหรือบรรยากาศในการทำงาน หมายถึง แสงแดด เสียงที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน

การติดตามประเมินผล หมายถึง การตรวจสอบความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยการประเมินผลว่าผู้โดยสารได้รับการบริการเป็นอย่างไร และรู้สึกอย่างไร ต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่ให้บริการตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามาติดต่อขอรับบัตรโดยสาร จนกระทั่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินเพื่อเดินทางไปจุดหมายปลายทาง

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 นำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

8.2 ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

8.3 เป็นแนวทางที่ผู้บริหารนำมากำหนดนโยบาย เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิผลการดำเนินงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นได้อย่างเหมาะสม

9. ข้อจำกัดการวิจัย

9.1 ไม่ได้สอบถามจากผู้โดยสาร เป็นเพียงความคิดเห็นจากผู้ให้บริการ

9.2 ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็น ซึ่งอาจไม่ใช่ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่แท้จริง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางในการทำวิจัย

1. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. แนวคิดประสิทธิผล
3. แนวคิดการให้บริการสาธารณะ
4. ทฤษฎีแรงจูงใจ
5. การให้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

1. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management)

การบริหารองค์กรแต่ดั้งเดิม ให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ มีการใช้กฎระเบียบที่รัดกุม ขั้นตอนการตัดสินใจยุ่งยาก ซับซ้อน หลายขั้นตอน ส่งผลให้การบริหารองค์กร มีค่าใช้จ่ายสูงและไม่สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าใช้จ่ายและไม่สะดวกต่อผู้มาใช้บริการ ดังนั้น บริษัท การบินไทย ฯ ซึ่งมีโครงสร้างเป็นรูปแบบรัฐวิสาหกิจ ที่ต้องดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงผลกำไร เพื่อปันผลให้กับผู้ถือหุ้น ควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญต่อประชาชน ผู้มาใช้บริการ ท่ามกลางคู่แข่งที่ดำเนินธุรกิจสายการบินจำนวนมากที่มีอยู่และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นอีกมาก หลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี 2558 เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน บริษัท การบินไทย ฯ จึงต้องมุ่งเน้นการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) ซึ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การพิจารณาถึงผลสำเร็จที่เกิดขึ้น ในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งและผลสัมฤทธิ์จะมองถึงผลผลิตมวลรวมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในการดำเนินการ ผลสัมฤทธิ์จึงมีความหมายรวมถึงผลผลิตหรือผลงานที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการขององค์กรโดยตรง และผลลัพธ์ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดจากผลผลิต ซึ่งจะหมายถึง ผลที่ผู้รับบริการจะได้รับ หลังจากที่ได้รับการจาก

องค์กรแล้ว ผลสัมฤทธิ์จึงเกี่ยวข้องทั้งส่วนที่องค์กรดำเนินการและผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานดังกล่าว (วันชัย มีชาติ:15-6) ดังนั้น การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน มีตัวชี้วัดในการวัดผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการเพื่อผู้บริหารทราบผล ความก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที ส่งผลให้ผู้บริหารสามารถควบคุมทิศทางและนำไปสู่การดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ขององค์กรได้

1.1 ความหมาย ของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2539: 13) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การบริหารที่มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ คือ ความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก โดยใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวชี้วัด เป็นตัวสะท้อนผลงานออกมาเป็นรูปธรรม

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543: 146) การบริหารมุ่งสัมฤทธิ์ คือ การบริหารที่เน้นการวางแผน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารทุกระดับยอมรับและค้ำประกันผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับจัดงานวางระบบตรวจสอบผลงาน และการให้รางวัล เพื่อตอบแทนผลงาน (Performance Related Play)

สุพรรณิ ไพรัชเวทย์ (2545) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง วิธีการบริหารจัดการที่เป็นระบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์หรือผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยมีการวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คือ

- 1) ทำงานได้เสร็จ ตามที่กำหนด เกิดผลดีต่อองค์กร (Output)
- 2) ใช้ทรัพยากรที่ได้รับอย่างคุ้มค่า (Input)
- 3) เน้นการปฏิบัติงาน โดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลและควบคุมค่าใช้จ่าย (Outcome)

วันชัย มีชาติ (2553: 15-51) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การวัดผลสำเร็จในการดำเนินการขององค์กร ซึ่งเป็นการวัดผลการดำเนินงานขององค์กร โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้เป็นหลัก การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะทำให้องค์กรได้รู้ถึงผลการทำงานขององค์กรและช่วยให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ ตามที่กำหนดไว้

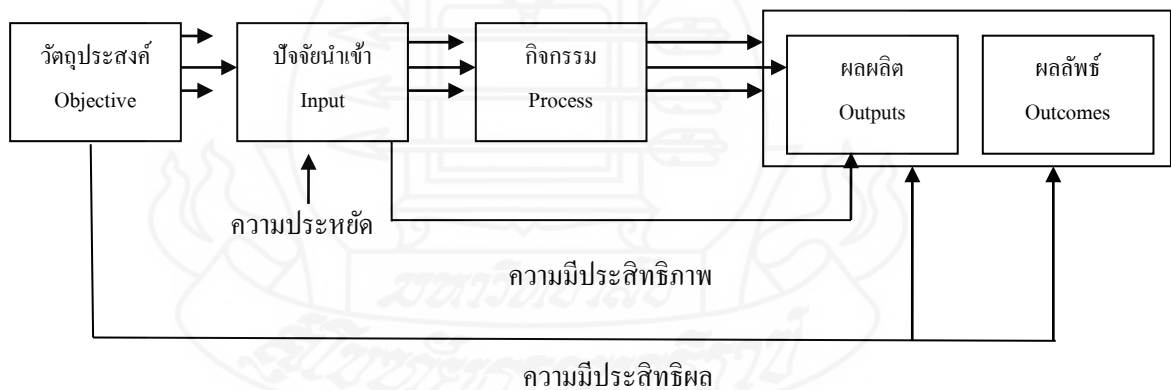
นิภาวรรณ รอดโกคา (2555: 20) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารที่มุ่งเน้น ความสัมฤทธิ์ผลของงานหรือผลผลิตและผลลัพธ์ของงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด

จากความหมายที่นักวิชาการทุกท่านให้ไว้ สรุปได้ว่าการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารที่ทำให้เกิดผลสำเร็จของภารกิจ ตรงตามเป้าประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ล่วงหน้า โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทำการบริหารให้เป็นไปอย่างมีแบบแผนและแนวทางชัดเจน

สรุปได้ว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สามารถให้บริการผู้โดยสารตามที่บริษัท ฯ ตั้งเป้าหมายไว้ โดยให้เกิดผลสัมฤทธิ์ คือ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ ผู้โดยสารและผู้โดยสารจะเลือกใช้บริการกับบริษัท การบิน ไทย ทุกครั้งที่เดินทางโดยเครื่องบิน (First Choice Carrier)

1.2 ความสำคัญ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2539: 40-44) ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบความสำเร็จอยู่ที่ผู้บริหารระดับสูงทุกฝ่ายมีความเข้าใจและให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ผู้บริหารทุกระดับ มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย มีการสนับสนุนในการจัดทำระบบวัดผลการปฏิบัติงาน มีการจัดสรรงบประมาณ มีการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ งบประมาณการฝึกอบรมพนักงาน ต้องถือว่าเป็นการลงทุนมีการอบรมพนักงานให้มีความเข้าใจ เรื่องการวัดและการให้ข้อมูลผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีทักษะความชำนาญ ปฏิบัติหน้าที่ได้หลากหลายและสามารถใช้เครื่องมือที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการมอบอำนาจและความคล่องตัวในการทำงานเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์และผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม



ภาพที่ 2.1 หลักการพื้นฐานของการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร

ที่มา: ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2539) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ

จากภาพสามารถอธิบายกรอบแนวคิดในการปฏิบัติงานได้ ดังนี้

1) วัตถุประสงค์ หมายถึง เป้าหมายหรือผลสัมฤทธิ์ของงานที่กำหนดไว้ให้เสร็จในช่วงใด เช่น เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ในระยะเวลา 5 ปี

2) ปัจจัยนำเข้า หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น พนักงานต้อนรับภาคพื้น งบประมาณที่หน่วยงานได้รับการจัดสรร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนวัสดุสิ่งของต่าง ๆ เช่น Computer เครื่องตรวจรับบัตรโดยสารอัตโนมัติ (Kiosk)

3) กระบวนการ หมายถึง กิจกรรมที่ปฏิบัติ โดยนำปัจจัยนำเข้ามาผ่านกระบวนการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ การให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

4) ผลผลิต หมายถึง ผลงานหรือบริการที่เป็นวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ เช่น พนักงานต้อนรับภาคพื้น มีผลผลิต คือ การให้บริการผู้โดยสารเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ และในระยะเวลาที่กำหนด

5) ผลลัพธ์ หมายถึง ความประทับใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

6) ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานผู้โดยสารเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาเลือกใช้บริการกับบริษัท การบินไทย ทุกครั้งที่เดินทาง

7) ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นสามารถให้บริการผู้โดยสารได้ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

8) ความประหยัด เป็นผลจากการบริหารจัดการที่ดี สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดดำเนินงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543: 151-152) ได้แบ่งการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็น 4 ขั้นตอน

1) การวางแผนกลยุทธ์องค์กร องค์กรกำหนดการวางแผนยุทธศาสตร์องค์กรก่อนว่าต้องการดำเนินไปทิศทางใด มีการใช้หลัก SWOT Analysis มาช่วยในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อหาจุดแข็ง กำหนดจุดอ่อน เพื่อนำมากำหนดแผนยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายและกลยุทธ์การดำเนินงานและพิจารณาหาปัจจัยสำเร็จขององค์กร (Critical Success Factors) และมีตัวชี้วัด (Key Performance Factors) การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ

2) การกำหนดรายละเอียดตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ผู้บริหารขององค์กรทำการตกลง เพื่อให้ตัวบ่งชี้วัดของผลการดำเนินงาน จะต้องเริ่มหาข้อมูลหลักฐานเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน เพื่อนำมาช่วยในการกำหนดตัวชี้วัด ให้ชัดเจนของตัวชี้วัด ทั้งในเชิงปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) เวลา (Time) และสถานที่ (Place) ที่เป็นเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด

3) การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ ให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่น รายเดือน รายไตรมาส รายปี เพื่อให้เห็นความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ อาจมีการเพิ่มการตรวจสอบ โดยให้มีคณะบุคคลเข้ามาช่วยตรวจสอบเป็นเรื่อง ๆ ไป

4) การให้รางวัลตอบแทน มีการให้รางวัลตอบแทน ตามระดับผลงานตามที่ได้ตกลงกันไว้ อาจมีข้อเสนอแนะหรือมีมาตรการเพิ่มเติมได้

สุพรรณิ ไพรัชเวทย์ (2545) สาเหตุที่ต้องมีการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ

- 1) วิฤตการณ์ทางเศรษฐกิจและทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด
- 2) ความต้องการของประชาชนที่มากขึ้น
- 3) การแข่งขันที่รุนแรงขึ้น
- 4) ประสบการณ์ของต่างประเทศ
- 5) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
- 6) รัฐธรรมนูญ และนโยบายของภาครัฐ

สรุปจากความหมายของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการบริหารที่มีความสำคัญ ในยุคปัจจุบัน และเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน คือ ผลผลิตและผลลัพธ์ จากการให้บริการมากกว่าทรัพยากรและกระบวนการปฏิบัติงาน

สรุป การบริการมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัทการบินไทย ฯ สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตรวจรับบัตรโดยสารได้สำเร็จและถูกต้อง จนกระทั่งผู้โดยสารประทับใจและเลือกเดินทางกับการบินไทย ฯ จึงจะถือได้ว่าเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิผล

2. แนวคิดประสิทธิผล

แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยผู้บริหารต้องมีการบริหาร แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตัวชี้วัดว่าที่สามารถสรุปได้ถึงผลการดำเนินธุรกิจของ บริษัทการบินไทย ฯ ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น คือ การวัดประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ฯ การวัดประสิทธิผลมีความผูกพันอย่างสูงกับเป้าหมายขององค์กร หากองค์กรขาดความชัดเจนหรือมีเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้กว้าง ๆ รวมทั้งกำหนดเป้าหมายที่มีความคลุมเครือ ก็จะทำให้การวัดประสิทธิผลยากลำบากยิ่งขึ้น (วันชัย มีชาติ: 15-6) ซึ่งประสิทธิผล

เป็นสิ่งที่ควบคุมและวัดความสามารถทั้งตัวองค์กรและพนักงานในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

2.1 ความหมาย

เอสซีโอนี (Etzioni, 1964: 8 อ้างใน พระมหาเดชินท์ สิทธากิจ (ผกา), 2555: 14) ให้ความหมายว่า ขนาดความสามารถขององค์กร ในการที่จะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

บาร์นาร์ด (Barnard, 1966: 82 อ้างใน เจียบ ไทยยิ่ง, 2539: 42-43) ให้ความหมายว่า องค์กรจะมีประสิทธิผล ก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติตรงตามบทบาทที่องค์กรได้กำหนดไว้

คอร์ส (Cross, 1977 อ้างในกรณี มหานนท์, 2529: 42) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ เป็นความสมดุลอย่างดีที่สุด ระหว่างกิจการด้านการปรับตัวและรักษาภาพ ดังนั้น กิจกรรมองค์กร ซึ่งเป็นเครื่องมือตัดสิน การปฏิบัติขององค์กรว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ ประกอบด้วย การได้มาซึ่งทรัพยากร การใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเทียบกับผลผลิต การผลิตผลในรูปบริการหรือสินค้า การปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือด้านบริการอย่างมีเหตุผล การลงทุนในองค์กร การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์พฤติกรรมและการตอบสนองของความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลแต่ละกลุ่ม

เรดดิน (Reddin อ้างใน ถวิล เกื้อกุลวงศ์, 2530: 247) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับขีดขั้นที่ผู้บริหารประสบความสำเร็จ ในการทำให้ความต้องการด้านผลงานของบทบาทผู้บริหารบรรลุวัตถุประสงค์ นักเศรษฐศาสตร์ ให้ความหมายเกี่ยวกับผลกำไรหรือผลประโยชน์การลงทุน

รุ่ง แก้วแดง (2540: 168-169) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับผลงาน องค์กรที่พึงประสงค์หรือหมายถึงความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็น ไปหรือบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงาน จะต้องตอบสนองหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปในขณะที่ ประสิทธิภาพ มุ่งเน้นที่ความสามารถในการดำเนินงานหรือการผสมผสานใช้ทรัพยากร อันมีจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสูญเสียผลประโยชน์น้อยที่สุด

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2542: 42) ประสิทธิภาพ หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้ โดยเปรียบเทียบกับผลลัพธ์และผลกระทบของแผนงาน โครงการกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ศรีสมร รอดศิริ (2551: 35) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงาน จากการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กร ซึ่งประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ กับการสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์ สูงสุด

วินชัย มีชาติ (2553: 15-6) ประสิทธิผล หมายถึง ระดับการบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่วัตถุประสงค์ขององค์กร ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน ไม่คลุมเครือ

นิภาวรรณ รอดโรคา (2555: 8) ประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการและต้องมีทิศทาง ยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาต่อเนื่องเป็นระบบ

จากแนวคิดของนักวิชาการทั้งหมด สรุปได้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำอะไรก็ตามที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ตามที่ตั้งไว้ในระยะเวลาที่กำหนด

สรุป ประสิทธิผล หมายถึง ผลลัพธ์ในการให้บริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารให้เป็นที่ไปตามเป้าหมาย ตามที่องค์กรต้องการ ในการให้บริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร ผู้โดยสารเกิดความประทับใจและตรงกับความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ

2.2 การวัดประสิทธิผล

ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ (Richard M. Steers, 1977: 8 อ้างใน นางลักษณ์ เรือนทอง, 2550: 18-20) ได้เสนอว่าการวัดประสิทธิผล สามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิด 3 ประการ คือ

ประการที่ 1 การบรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) ซึ่งประสิทธิผล ในที่นี้หมายถึง ความสามารถขององค์กร ในการได้มาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัดและมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุด เท่าที่จะเป็นไปได้ ในการปฏิบัติตาม

ประการที่ 2 คือ แนวคิดด้านระบบ การวิเคราะห์เป้าหมายตามแนวความคิดนี้ มุ่งที่การกระทำในรูประบบ ซึ่งหมายความว่าเป้าหมายไม่ได้ขึ้นอยู่กับที่ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา

ประการที่ 3 คือ การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาวหรือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้ โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

จินดาลักษณ์ วัฒนประสิทธิ์ (2529: 254) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ การพิจารณาว่าผลงานของนโยบายนั้น บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงไร ประสิทธิผล เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้หลักเหตุผลทางวิชาการ

พิทยา บวรพัฒนา (2541: 184-197) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลขององค์กร แบ่งเป็น 4 วิธี ดังนี้

1) ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายและประสิทธิผล ควรวัดได้จากความสามารถขององค์กร ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ใช้วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กรได้ ก็ต่อเมื่อลักษณะขององค์กรและเป้าหมาย มีลักษณะตามข้อสันนิษฐาน คือ องค์กรมีเป้าหมายที่แท้จริง มีปริมาณไม่มากจนเกินความสามารถที่จะวัดได้ สามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้น ตลอดจนวัดได้ว่า องค์กรบรรลุเป้าหมายเพียงใด

2) โดยใช้ความคิดระบบ การวัดประสิทธิผลขององค์กรจากเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องพิจารณา ถึงปัจจัยนำออกขององค์กรเป็นสำคัญ การวัดประสิทธิผลจากส่วนอื่นขององค์กร เช่น ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรรูปปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออก จะทำให้สามารถสร้างกฎเกณฑ์ การวัดประสิทธิผลเกณฑ์ใหม่ขึ้น

3) โดยดูจากความสามารถขององค์กร ซึ่งเป้าหมายขององค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ในสภาพแวดล้อม

4) จากค่านิยม เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในเรื่องแต่ละบุคคลหรือจิตวิสัย ซึ่งจะเลือกเกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์กรเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลนั้น ผลประโยชน์ที่ได้รับ จึงวัดจากผู้ประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการในระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

วันชัย มีชาติ (2553: 15-8) การวัดหรือการประเมินประสิทธิผลขึ้นอยู่กับผู้ที่ประเมินประสิทธิผล เนื่องจากมีความหลากหลายและขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ประเมิน องค์กรเดียวกันหากสอบถามผู้บริหาร มักจะพูดถึงการเจริญเติบโต ความมั่นคง การมีเสถียรภาพและความมีประสิทธิภาพ หากสอบถามผู้ปฏิบัติงานจะมองถึงเรื่องโอกาสความก้าวหน้า อัตราเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ความมั่นคงในอาชีพและการได้ทำงานที่ชอบ ส่วนลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเห็นว่าองค์กรที่มีประสิทธิผล คือ องค์กรที่ขายสินค้าราคาถูก คุณภาพของสินค้าดี มีการบริการที่ดี

จากแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การวัดประสิทธิผลสามารถวัดได้จากตัวองค์กรหรือจากตัวผู้ปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กร ทั้งนี้การวัดจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์หลักขององค์กร

สรุป จากแนวคิด การวัดประสิทธิผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัย ขอสรุปว่า การวัดประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานใด ๆ สามารถวัดได้จากผู้มาใช้บริการว่าลูกค้าหรือผู้โดยสาร หากบุคคลดังกล่าว ได้รับการบริการตามความต้องการ จนกระทั่งเกิดความพึงพอใจสูงสุดและเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ให้แก่ ผู้มาใช้บริการ ประกอบไปด้วยการให้บริการที่ตรงเวลา มีความเสมอภาคในการบริการ มีผู้ให้บริการที่เพียงพอ มีการให้บริการต่อเนื่อง พร้อมไปกับการพัฒนาการบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความประทับใจให้เกิดแก่ ผู้โดยสาร จนกระทั่งผู้โดยสารยินดีที่จะกลับมาใช้บริการกับบริษัท การบินไทย ฯ ชั่ว และสอดคล้องแนวคิดของ

บาร์นาร์ด (Barnard 1966: 82 อ้างใน เถียบ ไทยยิ่ง 2539: 42-43) ให้ความหมายว่า องค์กรจะมี ประสิทธิภาพ ก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติตรงตามบทบาทที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยเป้าหมายของ องค์กรนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งก็คือ หลักการของแนวคิดการ ให้บริการสาธารณะนั่นเอง

3. แนวคิดการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดการให้บริการให้บริการสาธารณะ เน้นความพึงพอใจที่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ถือเป็นแนวคิดที่สามารถกำหนดให้เป็นเกณฑ์ในด้านการบริการหรือเป็นตัวชี้วัดแนวทางที่สามารถ นำไปสู่การวัดประสิทธิผล การให้บริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งคือประชาชน หรือผู้โดยสารที่มาใช้บริการ บริษัท การบินไทยฯ ในฐานะที่เป็นธุรกิจการให้บริการขนส่งทางอากาศ ทั้งผู้โดยสารและสินค้า ดังนั้น การให้บริการสาธารณะ จึงเป็นแนวทางที่พนักงานต้อนรับภาคพื้น พึงปฏิบัติและทำให้ผู้โดยสารรู้สึกว่าได้รับการบริการที่เหมาะสม คุ่มค่าและเป็นธรรม

3.1 ความหมายของแนวคิดการให้บริการสาธารณะ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 3) แนวคิดการให้บริการสาธารณะ การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งมีการพัฒนาทั้ง ด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจเดิมของรัฐที่มุ่งเน้นในเรื่องการรักษา ความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องเน้นการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชนควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อ การพัฒนาประเทศ ซึ่งหากระบบราชการที่รัฐควบคุมอยู่ ไม่สามารถจัดการให้บริการสอดคล้องกับ ความต้องการของภาคเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโต ของประเทศในที่สุด

สันชัย พัฒนะวิชัย (2551: 7) การบริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการที่ พึงพอใจประชาชน โดยขึ้นอยู่กับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม เพื่อให้ประชาชน ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ

จากความคิดเห็นของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการ สาธารณะ หมายถึง การให้บริการที่มีเป้าหมาย คือ สนองความต้องการประชาชนที่มาใช้บริการ ให้มากที่สุด

ดังนั้น แนวคิดการให้บริการสาธารณะ หรือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้โดยสาร ถือเป็นเรื่องสำคัญที่สุดของการให้บริการของบริษัท การบินไทยฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจการให้บริการ ถือเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์กรและพนักงานต้อนรับภาคพื้น ต้องสร้างความประทับใจให้แก่ ผู้โดยสารที่เลือกเดินทางกับบริษัท การบินไทย ฯ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชวงค์ ฉายะบุตร (2536: 3) รัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเทศไทย ซึ่งมีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจเดิมของรัฐที่มุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องเน้นการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชนควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากระบบราชการที่รัฐควบคุมอยู่ ไม่สามารถจัดการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศในที่สุด

3.2 ความสำคัญการให้บริการสาธารณะ

จอห์น ดี มิลเลท (Millet, 1954 อ้างใน สุกัญญา โอภากุล, 2544: 16-17) ได้กล่าวถึงเป้าหมายสำคัญของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจ ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานความคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ในแง่มุมของการไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน หากผู้โดยสารมาซื้อบัตรโดยสารกับบริษัทการบินไทย ฯ ผู้โดยสารทุกคนย่อมได้รับสิทธิในด้านการได้รับการบริการเท่าเทียมกัน ไม่มีข้อจำกัดว่ารวยหรือจน ข้าราชการชั้นสูงหรือประชาชนทั่วไป

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ ประชาชน โดยการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องเปิด-ปิด ให้บริการตรงจบบัตรโดยสารตามเวลาที่กำหนดไว้ เครื่องบินออกตามกำหนดเวลา ไม่ล่าช้า

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม ความเสมอภาคและตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนในการให้บริการและสถานที่บริการไม่เพียงพอ ความไม่ยุติธรรมเกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ ดังนั้นพนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องมีอย่างพอเพียง เพื่อมิให้ผู้โดยสารรอนาน เช่น หากมีจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นมาก พนักงานผู้ให้บริการก็ต้องเพิ่มตามปริมาณผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการที่จะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ หากผู้โดยสารซื้อตั๋วกับบริษัทแล้วเพื่อเดินทางไปยังจุดหมาย ถือเป็นข้อผูกมัดหรือสัญญา ไม่ควรยกเลิกเที่ยวบินกะทันหัน โดยไม่มีเหตุผลที่เพียงพอ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ผู้โดยสารสามารถตรวจรับบัตรโดยสารที่บ้านด้วยตนเอง โดยผ่าน Internet และมีเพียงสัมภาระขึ้นเครื่อง สามารถเข้าไปที่เครื่องบินได้เลย

สรุป การที่บริษัท การบินไทย ฯ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องนำหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ดังเช่น Jonathan Boston กล่าวว่า การปฏิบัติงานต่าง ๆ ต้องมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result Base management) โดยผลสัมฤทธิ์ของบริษัท การบินไทย ฯ ซึ่งประกอบกิจกรรมธุรกิจ การให้บริการโดยสารทางเครื่องบิน ดังนั้นผลสัมฤทธิ์ก็คือ ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยเฉพาะบริษัท การบินไทย ฯ เป็นองค์กรในรูปแบบรัฐวิสาหกิจ รัฐเป็นผู้ถือหุ้น 51% การให้บริการแก่ ประชาชนที่เดินทางกับองค์กร ถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญและสอดคล้องแนวคิดการให้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยหลักการให้บริการสาธารณะ มุ่งเน้นประโยชน์หลักคือ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นการสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ ประชาชน ถือเป็นเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งประชาชนในที่นี้ คือ ผู้โดยสารที่เดินทางกับสายการบินไทย ฯ

สมิต สัชฌุกร (2542: 95-98) หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 4 ประการ

1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค ที่มีต่อการบริการสาธารณะ จะมาจากหลักกฎหมายของแต่ละประเทศ เช่น ปัจจุบันมีกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2540 ม.30 “บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดขึ้นตามกฎหมาย ประชาชนทุกคนมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับประโยชน์หรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันด้วย” อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความเสมอภาคในฐานะผู้ใช้บริการและความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน

2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำอย่างต่อเนื่อง ถ้ามีกรณีที่ต้องทำให้เกิดการหยุดชะงัก จะต้องมีการรับผิดชอบ ถ้าเป็นบริการสาธารณะที่องค์กรท้องถิ่น องค์กรอิสระ รัฐวิสาหกิจของรับทำ องค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลต้องเข้าดำเนินการแทน ซึ่งหลักแห่งความต่อเนื่อง

ของบริการสาธารณะจะส่งผลใน 3 ระดับ คือ ระดับฝ่ายปกครอง ระดับพนักงานฝ่ายปกครองและในระดับคู่สัญญา ลักษณะของความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ขึ้นอยู่กับประเภทของบริการสาธารณะ ไม่มีหลักเกณฑ์แน่นอน

3) หลักว่าด้วยความเป็นกลางของบริการ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไม่ได้ หรือห้ามมิให้เจ้าหน้าที่รัฐที่มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัย สั่งการ หรือร่วมประชุมและลงมติใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสียอยู่

4) หลักว่าด้วยการปรับปรุงการเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้ทันกับความต้องการของประชาชนส่วนรวมและเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์สถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2554: 222) การให้บริการสาธารณะ การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบมี 6 องค์ประกอบ คือ

- 1) หน่วยงาน
- 2) บุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ
- 3) บังคับนำเข้าหรือทรัพยากร
- 4) กระบวนการและกิจกรรม
- 5) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 6) ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

ฟิทซเจอร์ลด์ และคูแรนด์ (Fitzgerald and Durand, 1980 อ้างใน เพ็ญพิรุณ คำภูษา, 2550: 14) การให้บริการสาธารณะ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบริการ โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ ในการส่งมอบบริการที่แท้จริงและมีการประเมินผลได้แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์การตัดสินที่แต่ละบุคคลได้ทำไว้ โดยการประเมินผลแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ

- 1) ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ส่งมอบการบริการ
- 2) ด้านภาวะวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพการบริการ

เพ็ญพิรุณ คำภูษา (2550: 15) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะ จำแนกตามการบริการได้เป็น 3 ระยะ

1) ระยะเวลาที่ 1: ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการและความสะดวกรวดเร็ว จากระบบการทำงาน ระยะเวลาการดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับความสะดวกของอาคารสถานที่

2) ระยะเวลาที่ 2: ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วขณะกำลังรับบริการ คุณภาพการรับบริการและความถูกต้อง

3) ระยะเวลาที่ 3: หลังการใช้บริการองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การตอบสนองความต้องการหรือไขปัญหาและลดปัญหาให้กับผู้รับบริการ จากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การให้บริการอย่างทันเวลา มีความเสมอภาคในการให้บริการ ตั้งแต่วิธีการบริการ รวมไปถึงข้อมูลที่ได้รับหลังเข้ามาใช้บริการ

สรุปได้ว่า แนวคิดการให้บริการสาธารณะเป็นมาตรวัดสำคัญ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานต้องสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดแก่ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ผู้โดยสารรู้สึกได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีการให้บริการได้ตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวัง ให้บริการตรงเวลา มีการพัฒนาเทคโนโลยีการบริการให้แก่ ผู้โดยสารเสมอ ไม่เอาัดเอาเปรียบผู้โดยสาร พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ เข้มงวดตามเวลาที่กำหนด ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกได้รับการบริการที่คุ้มค่ามากกว่าหรือเท่ากับเงินที่ใช้จ่ายไปในการซื้อบัตรโดยสารกับองค์กร และสอดคล้องแนวคิดของจอห์น ดี มิลเลท (Millet, 1954 อ้างใน สุกัญญา โอภากุล, 2544: 16-17) ได้กล่าวถึงเป้าหมายสำคัญของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจ ในการให้บริการแก่ ประชาชน

3.3 แนวคิดด้านความพึงพอใจ

เมื่อนำหลักแนวคิดการให้บริการสาธารณะมาใช้ในการวัดประสิทธิผลในการให้บริการ สิ่งที่เป็นตัวสะท้อนได้ชัดเจนที่สุด คือ ความพึงพอใจที่ผู้โดยสารได้รับจากการใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดแก่ ผู้โดยสาร เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่สุด ส่งผลต่อการกลับมาซื้อบริการซ้ำหรือเลือกเดินทางกับบริษัท การบินไทย อีก หากพนักงานสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการ

3.3.1 ความหมายแนวคิดด้านความพึงพอใจ

มอส์ (Morse 1967: 81 อ้างในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547: 17) ความพึงพอใจหรือ Satisfaction หมายถึง สิ่งที่สนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกที่บุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวก ต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

วรชวลี วรวิทย์ (2549: 8) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยม ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้น เมื่อสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้และแต่ละบุคคล จะมีระดับความพึงพอใจไม่เท่ากัน

สันชัย พัฒนะวิชัย (2551: 15) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดี ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองและเกิดความรู้สึกที่ดีตามมา หากความต้องการของตนเอง ไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

ราณี อิติชัยกุล (2553: 9-14) ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการของมนุษย์ ที่เป็นแรงผลักดัน กระตุ้นและชักนำให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ซึ่งมนุษย์แต่ละคนมีความพึงพอใจภายในที่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า เมื่อมีแรงจูงใจในการทำงานแล้ว สิ่งก็ตามมาคือความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานของงาน หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งได้รับการตอบสนองความต้องการของตนที่เพียงพอ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและนำไปสู่ความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน

3.3.2 ความสำคัญการสร้างความพึงพอใจ

นฤมล บุญรอด(2548: 32) ปัจจัยที่จะทำให้บุคคล กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายองค์กร จะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่จะตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งพฤติกรรมแต่ละคนนั้น อาจเกิดจากปัจจัยไม่เท่ากัน บางคนเพียงแค่ปัจจัยเดียว บางคนหลายปัจจัย แต่ทั้งหลายทั้งมวลนั้นขึ้นอยู่กับหลักความเสมอภาค เป็นสิ่งสำคัญที่สุด

ราณี อิติชัยกุล (2553: 9-14) ผู้บริหารควรเข้าใจระดับความต้องการของบุคลากรและตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้ถูกระดับ ผู้บริหารต้องวิเคราะห์ว่าบุคลากรของตนมีคุณลักษณะใด โดยต้องพิจารณาว่าบุคลากรคนใดมีความต้องการระดับใด บางคนอาจมีความต้องการทางสังคม ก่อนความต้องการทางกาย หรือบางคนอาจมีความต้องการทางกาย องค์กรควรจัดห้องอาหารหรือห้องพักผ่อนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีและจำหน่ายอาหารอร่อย ราคาถูก

รมย์ฤดี เวสน์ (2554: 5) การสร้างพนักงานให้เป็นผู้มีจิตบริการ เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจและตอบสนองผู้โดยสารในด้านบริการ อันจะนำมาซึ่งรายได้หลักและความภักดีตลอดจนสร้างศักยภาพในการแข่งขัน

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน หากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว จะส่งผลให้องค์กรสามารถพัฒนาการดำเนินงานได้เป็นผลสำเร็จ

สรุปว่าเพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร ปัจจัยที่มีความสำคัญ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น ต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับและรู้สึกถึงความเสมอภาค ยุติธรรม สอดคล้องแนวคิดของ Stacy Adams ได้เสนอแนวคิดทฤษฎี Equity Theory (Stacy Adams, อ้างใน ราชัน อธิชัยกุล, 2553: 9-25) คือ หากพนักงานได้รับแรงจูงใจในการทำงาน เช่น ได้รับเงินเดือนสูงมาก จนกระทั่งเกิดความพึงพอใจในการทำงานส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการผู้โดยสารอย่างสุดความสามารถ แต่หากทราบว่าผลการทำงานที่เท่ากัน แต่เพื่อนได้รับรางวัล หรือเงินเดือนเพิ่มมากกว่า ก็จะเป็นเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ถึงแม้ว่าในตอนแรกจะรู้สึกว่าตนได้รับเงินเดือนที่สูงมากแล้ว ก็สามารถเป็นเหตุให้ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ลดน้อยลง ส่งผลให้ประสิทธิผลการบริการลดน้อยถอยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคสมัยปัจจุบัน การสื่อสาร และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงข้อมูลและตรวจสอบผลตอบแทนได้ง่าย หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นรู้สึกว่าคุณค่าถูกเอาเปรียบหรือผู้บริหารองค์กรขาดหลักธรรมาภิบาล จะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นเป็นอย่างมาก

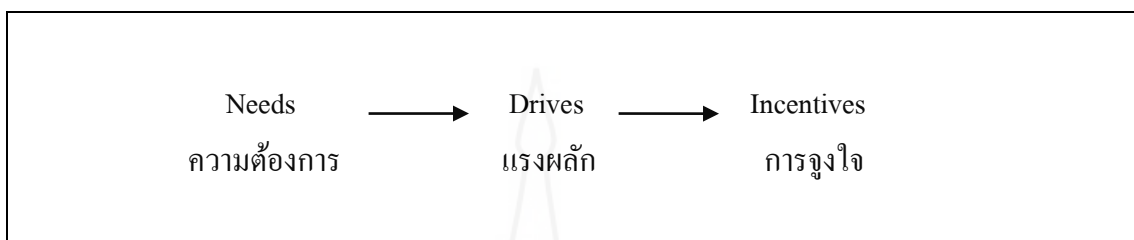
4. ทฤษฎีแรงจูงใจ

แรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น หากต้องการให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าประสงค์ของนโยบายผู้บริหาร และสอดคล้องแนวคิดการให้บริการสาธารณะ สิ่งสำคัญที่สุด คือ การทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้น มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เมื่อพนักงานได้รับแรงจูงใจก็จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและสิ่งตามมา คือ ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจ ในการบริการให้แก่ผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1 ความหมายของแรงจูงใจ

การจูงใจ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 หมายถึง การชักนำหรือเกลี้ยกล่อม เพื่อให้เห็นคล้อยตาม ซึ่งการจูงใจ จะเป็นวิธีการหนึ่งที่จะกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความตื่นตัว มีความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรหรือหน่วยงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ จึงถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงาน นับว่ามีความสำคัญทางการบริหารอย่างยิ่ง เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรจะนำมาใช้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน

เฟรด ลูธันส์ (Fred Luthans, 1995 อ้างใน ชูยศ ศรีวรจันทร์, 2553: 8) การจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่เริ่มต้นจากการที่ร่างกายและจิตใจ มีความต้องการเกิดขึ้นแล้วมีแรงผลักดัน ทำให้เกิดแรงจูงใจ แล้วทำให้เกิดการกระทำ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการ แรงผลักดัน การจูงใจ

จากภาพสามารถอธิบายความหมายได้ ดังนี้

1) ความต้องการ (Needs) คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากร่างกายและจิตใจ มีความต้องการขึ้นมา เช่น พนักงานต้องการมีบ้าน พนักงานต้องการเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ

2) แรงผลักดัน (Drives) คือ เมื่อร่างกายและจิตใจของคนเรารู้สึกว่ามีสิ่งใดขาดหายไป พลังงานที่อยู่ในตัวเราก็จะพยายามขับออกมา เพื่อปรับตัวให้เข้าสภาพแวดล้อมนั้น ๆ เช่น อยากมีบ้านเป็นของตัวเอง นั่นคือ แรงผลักดันรูปแบบหนึ่งที่เกิดจากร่างกาย โดยการตั้งใจทำงาน เพื่อให้ได้เงินมาซื้อบ้าน

3) สิ่งจูงใจ (Incentives) คือ สิ่งที่จูงใจขั้นสุดท้ายในการจูงใจ เมื่อร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองจากแรงผลักดันที่ได้กระทำไปนั้น ความต้องการและแรงผลักดันจะลดน้อยลง คนเราก็จะเข้าสู่สภาพปกติ เช่น ซื้อบ้านเป็นของตัวเองได้แล้ว ซึ่งคือสิ่งจูงใจขั้นสุดท้าย

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow อ้างใน ประชัช, 2554: 78) ได้ให้ความหมายของแนวคิดทฤษฎีจูงใจว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่เปี่ยมไปด้วยความต้องการและมีความต้องการของมนุษย์มีกระบวนการเปรียบเทียบเหมือนขั้นบันได 5 ขั้น ที่เริ่มขึ้นจากต่ำไปสูง โดยเริ่มตั้งแต่

1) ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) คือ ความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการ อาหาร ต้องการเครื่องนุ่งห่ม ต้องการยารักษาโรค ต้องการที่อยู่อาศัย

2) ความต้องการความมั่นคง (Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับปัจจัย 4 แล้ว ก็มีความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ต้องการมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง

3) ความต้องการทางสังคม (Love Needs) หลังจากที่ได้รับปัจจัย 4 ครบถ้วนพร้อมกัน มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงแล้ว ก็ต้องการความรักจากเพื่อนหรือคนที่อยู่ในสังคมร่วมกัน

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ต่อจากการได้รับความรักจากพวกพ้อง ก็ต้องการให้ผู้อื่นยกย่อง ไม่ดูหมิ่น

5) ความต้องการบรรลุถึงสมรรถนะเฉพาะของตน (Self-actualization Needs) เมื่อได้รับปัจจัย 4 มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ได้รับความรัก ได้รับการยกย่องแล้ว ถือว่าได้รับทุกอย่างก็จะหันกลับมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีหรือที่เป็นอยู่ ไม่ต้องการสิ่งตอบแทนต่าง ๆ จากภายนอก

จากแนวคิดของมาสโลว์ สรุปได้ว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นไปตามลำดับขั้น เป็นขั้นเป็นตอน แต่ในความเป็นจริง มนุษย์มีความต้องการไม่เป็นไปตามลำดับขั้นตอน คนหรือพนักงานที่ทำงานแล้ว อาจมีความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง ก่อนความต้องการทางสรีระ พนักงานต้อนรับภาคพื้นบางท่าน อาจต้องการได้เลื่อนตำแหน่งก่อนที่จะมีบ้านใหญ่โต ซึ่งสอดคล้องแนวคิดทฤษฎี E.R.G. ของ Clayton P. Alderfer (อ้างใน ราณี อธิชัยกุล, 2553: 9-15, 16) เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากแนวคิดของ Maslow ซึ่ง Alderfer ได้จำแนกกลุ่มความต้องการเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการดำรงอยู่ได้ (Existence Needs=E) ความต้องการสัมพันธ์กับคนอื่น (Relatedness Needs=R) และความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs=G) แต่เมื่อแตกรายละเอียดทั้ง 3 ประเภท จะพบว่า คล้ายทฤษฎีลำดับขั้น 5 ขั้นของ Maslow เพียงแต่ Alderfer แย้งว่ามนุษย์จะไม่มีความต้องการเป็นลำดับขั้น บางครั้ง คนปฏิบัติตามความต้องการระดับสูงก่อนความต้องการในระดับต่ำกว่าและบางครั้งอยู่ในระดับสูงหรือขั้นที่ 4 แล้ว กลับมีความต้องการขั้นที่ 1 เช่น ต้องการที่อยู่อาศัย ทั้ง ๆ ที่ได้รับการยอมรับนับถือ จากคนในสังคมแล้ว

ราณี อธิชัยกุล (2553: 9-6) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่อยู่ในตัวบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลกระทำหรือเคลื่อนไหวหรือแสดงพฤติกรรมที่มีทิศทางตามเป้าหมาย ซึ่งแบ่งออกเป็น แรงจูงใจทางด้านร่างกาย เช่น ความหิว และแรงจูงใจด้านจิตวิทยา เช่น ความต้องการความรัก

สรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกดีในการทำงาน เมื่อได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับค่างานที่ทำและเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน แต่หากรู้สึกว่าได้ผลตอบแทนไม่ยุติธรรม ถูกเอารัดเอาเปรียบก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน

เฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959 อ้างใน สุชาดา กาญจนนิมมาน, 2541) ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อหาคำตอบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจและไม่พอใจในงาน คืออะไร และ Herzberg ได้แบ่งแรงจูงใจในการทำงานเป็น 2 ปัจจัยคือ

1) ปัจจัยสุขลักษณะหรือ ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เมื่อขาดหาย จะเกิดความไม่พึงพอใจ แม้มีอยู่ก็ไม่สามารถยุติความไม่พอใจได้ แต่ไม่เกี่ยวกับการจูงใจให้ทำงาน เช่น สถานที่ทำงานมีแสงแดดส่องเข้าจอ Computer สภาพการทำงานที่ขาดความสะดวกสบาย พนักงานรู้สึกร้อน อบอ้าว อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

2) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่จูงใจให้คนทำงานได้ดีขึ้น เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบไปด้วย สิ่งที่ทำให้คนตื่นเต้นและเกิดความพึงพอใจได้ เป็นลักษณะของรางวัลภายใน เช่น

- (1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- (3) ลักษณะงานที่ทำ (Work-Itself)
- (4) ความก้าวหน้า (Advancement)
- (5) การมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน (Possibility of Growth)

วชรภูมิ เบญจโอฬาร(2552: 172) กล่าวถึงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ว่ามนุษย์แบ่งความต้องการของตนเป็น 2 ประเภท คือ

1) ปัจจัยแห่งสุขลักษณะ คือ สิ่งภายนอกที่อาจจะเป็นส่วนหนึ่งทำให้คนไม่พอใจในงาน เช่น นโยบายของบริษัท ฯ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ร้อน อับอ้าว แสงแดดส่องเข้าตา

2) ปัจจัยแรงกระตุ้น คือ สิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลสนใจและเกิดความพึงพอใจ เป็นลักษณะ รางวัลภายใน ได้แก่ ความรู้สึกประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้รับการยกย่องสรรเสริญ ได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายและสามารถรับผิดชอบได้ ได้รับการพัฒนา ทั้งหมดเหล่านี้คือ แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

โดย Herzberg แนะนำหัวหน้างาน ให้คอยตรวจสอบและป้องกันความไม่พอใจในงาน ด้วยการเสริมสร้างปัจจัยแห่งสุขลักษณะในที่ทำงาน แต่ถ้าจะกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานจะต้องใช้ปัจจัยแห่งความพึงพอใจ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยแห่งสุขลักษณะและปัจจัยแห่งแรงกระตุ้น (วชรภูมิ เบญจโอฬาร, 2552)

ความไม่พึงพอใจในงาน	ความพึงพอใจในงาน
ผลจากสภาพการทำงาน ปัจจัยสุขลักษณะ	ผลจากตัวเนื้องาน ปัจจัยแห่งแรงกระตุ้น
1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	1. ความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน
2. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	2. ความรู้สึกเมื่อได้รับคำชมเชย
3. นโยบายบริษัทฯ	3. ความรู้สึกได้รับผิดชอบเป็นเจ้าของงาน
4. การบังคับบัญชาของหัวหน้า	4. โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
5. ค่าจ้างและเงินเดือน	5. ความรู้สึกได้เติบโต ได้พัฒนาตนเอง
สภาพการทำงานที่ไม่ดี จะส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน	ตัวเนื้องานดีจะสร้างความพึงพอใจในงาน

จากแนวคิดของ Herzberg นั้น สรุปได้ว่าหากผู้บริหารต้องการกระตุ้นให้พนักงานทำงานดี ต้องกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจ พนักงานจึงจะปฏิบัติตาม แต่หากกระตุ้นด้วยปัจจัยอนามัย จะไม่สามารถจูงใจให้พนักงานทำงานได้ตามที่ผู้บริหารต้องการ แต่ปัจจัยอนามัยจะเป็นเพียงแค่กระตุ้นให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานมีสภาพความเป็นอยู่ดีและเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีให้อยู่แล้ว

สรุป แรงจูงใจ ตามความคิดของผู้วิจัย หมายถึง แรงกระตุ้นหรือผลักดันอย่างหนึ่ง ที่กระตุ้นให้บุคคลหนึ่ง สามารถทำงานหรือปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ได้รับสิ่งที่ต้องการ อาจจะเป็นรูปธรรม เช่น เงิน สิ่งของ การเลื่อนขั้นหรือนามธรรม โดยการที่ผู้ปฏิบัติงาน ยินดีปฏิบัติภารกิจใด ๆ ด้วยความเต็มใจโดยไม่หวังผลตอบแทน แรงจูงใจ ถือเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกองค์กร รวมไปถึงพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัท การบินไทย ฯ ซึ่งแนวคิดนี้ สอดคล้องและเริ่มมีมา ตั้งแต่รัฐประธานาธิบดี ยุคพฤติกรรมนิยม โดยกลุ่มมนุษย์นิยมองค์การ มุ่งความสนใจศึกษาเกี่ยวกับบุคคลในองค์การ ภายใต้หัวข้อบรรยากาศองค์การแรงจูงใจ ขวัญ กำลังใจและความพอใจในงาน (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์: 77)

5. การให้บริการของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัด กระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศและในประเทศ บริษัท การบินไทย ฯ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ และได้รับการยกย่องในด้านการดำเนินธุรกิจการบิน ให้อยู่ในระดับชั้นนำของโลก ตลอดมา

บริษัท การบินไทยฯ เริ่มก่อตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2502 โดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบิน สแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ หรือ SAS (Scandinavian Airline) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบินระหว่างประเทศ และได้จดทะเบียนเป็นบริษัท จำกัด เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 ด้วยทุนจดทะเบียน 2 ล้านบาท โดยบริษัท เดินอากาศไทย ถือหุ้นร้อยละ 70 และ SAS ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน ต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอนมาจนถึง พุทธศักราช 2520

วันที่ 1 เมษายน 2531 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศที่ดำเนินการ โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เข้ากับกิจการของ บริษัท การบินไทย ฯ เป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนตลาดหลักทรัพย์ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลัง

เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ดังนั้น บริษัท การบินไทย ฯ จึงเป็นสายการบินแห่งชาติ ที่รับผิดชอบกิจการพาณิชย์ทั้งหมด

วันที่ 25 มิถุนายน 2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้น โดยคณะรัฐมนตรี มีมติให้ดำเนินการ ดังนี้

1. นำบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก จำนวน 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรก จำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ หุ้นละ 10 บาทออกจัดสรรก่อน
3. ให้จัดหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ของบริษัท ฯ ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ หุ้นละ 10 บาท
4. จัดสรรหุ้นสามัญที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป

โดยวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้ การบินไทย ฯ มีศักยภาพแข่งขันด้านการบินพาณิชย์ รวมทั้งประชาชนและพนักงาน ได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติ

พุทธศักราช 2538 การบินไทย ฯ ได้กำหนดคำโฆษณาขึ้นมาใหม่ว่า “การบินไทยต้องเป็นสายการบินแรก ที่ผู้โดยสารเลือกในการเดินทาง” หรือ “The First Choice Carrier, Smooth As Silk, First Time Every Time”

บริษัท ฯ ดำเนินธุรกิจสายการบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ โดยทำการขนส่งเชื่อมโยงจากภายในประเทศสู่ต่างประเทศ ทั้งแบบเที่ยวบินประจำเที่ยวบินเช่าเหมาลำและส่งผ่านเครือข่ายพันธมิตรการบิน โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางเครือข่ายเส้นทางการบิน

รายได้หลักของกิจการ ได้จากการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า ในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ส่วนรายได้อีกร้อยละ 5 ได้จากกิจการสนับสนุนต่าง ๆ เช่น Puff & Pie Bakery

ปัจจุบัน วิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจ ในบทบาทของสายการบินแห่งชาติ คือ “การเป็นสายการบินที่ถูกคัดเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย” โดยมุ่งเน้น การสร้างค่านิยมร่วมให้เกิดขึ้น เพื่อส่งเสริมให้เกิดคุณค่าหลัก ได้แก่ การมุ่งเน้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การดำเนินกิจการภายใต้สถานะต้นทุนและการใช้งบประมาณอย่างเหมาะสม โดยมีความคล่องตัว เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสถานะแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจและเพื่อให้เกิดการตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล

5.1 บริษัท ฯ ได้ประกาศพันธกิจแสดงถึงความมุ่งมั่นให้ผู้เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติ ดังนี้

ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยมุ่งเน้นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย ความสะอาดสบาย การบริการที่มีคุณภาพด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าและความน่าเชื่อถือสูง รวมทั้งเสริมสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

5.1.1 มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้แก่องค์กรและสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนที่สูงให้แก่ ผู้ถือหุ้น

5.1.2 สร้างความแข็งแกร่งในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตระหนักถึงการให้ความสำคัญแก่ ลูกค้า เสริมสร้างขีดความสามารถ ทักษะและความรับผิดชอบ ตลอดจนเพิ่มพูนความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างเต็มศักยภาพ

5.1.3 ช่วยเหลือ ส่งเสริม แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

5.2 โครงสร้างการกำกับดูแล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

5.2.1 คณะกรรมการบริษัท ฯ มีหน้าที่พิจารณาและให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ

5.2.2 ฝ่ายบริหารบริษัท ฯ มีการแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการออกเป็น 2 ส่วน ตามลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว โดยมีการรายงานตรงไปยังกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ได้แก่

1) ธุรกิจการบิน เป็นธุรกิจหลักที่ให้การขนส่งผู้โดยสาร สินค้า ประกอบด้วย 5 สายงานหลัก ได้แก่ สายการบินพาณิชย์ สายการบินยุทธศาสตร์และพัฒนาธุรกิจ สายการบินเงินและการบัญชี สายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร สายผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้า สายปฏิบัติการและฝ่ายช่าง

2) กลุ่มธุรกิจสนับสนุนการบิน บริหารงานในลักษณะหน่วยธุรกิจ ประกอบด้วย 4 หน่วยธุรกิจ ได้แก่ ฝ่ายพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ฝ่ายครัวการบิน หน่วยธุรกิจภาคพื้น

5.3 ลักษณะของบุคลากร

บริษัท ฯ มีการว่าจ้างพนักงานประจำและแรงงานภายนอก บทบาทหน้าที่ของพนักงานบางกลุ่ม จำเป็นต้องมีทักษะและความชำนาญเฉพาะ บริษัท ฯ จะมีการพัฒนาศักยภาพ ทั้งเพื่อเพิ่มพูนระดับความรู้และการสรรหาบุคคลทดแทน โดยมีศูนย์การฝึกอบรมรับหน้าที่วางแผนและกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม

5.4 กระบวนการส่งมอบผลิตภัณฑ์

ใช้เครื่องบินเป็นเครื่องมือหลักในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า โดยมีทั้งการลงทุนซื้อเครื่องบิน เพื่อใช้เองและนำส่งผู้โดยสารผ่านเครือข่ายพันธมิตร มีกระบวนการซ่อมบำรุงดูแลเครื่องมือหลักในการส่งมอบ เพื่อสร้างความมั่นใจในการบริการและรักษาให้เป็นไปตามข้อกำหนด มีกระบวนการให้บริการแบบครบวงจรทั้งก่อนการเดินทางและหลังการเดินทาง เพื่อให้เกิดการบริการต่อเนื่องสะดวกสบาย มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีถึงเครือข่ายสื่อสารเชื่อมโยงให้บริการครอบคลุมทุกสถานที่ประกอบการ เพื่อให้ผู้บริการและบุคลากรผู้ให้บริการ ได้เข้าถึงข้อมูลอย่างพร้อมเพรียงทั่วถึงกัน

5.5 นโยบายคุณภาพของฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น

“ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น มุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านบริการ เพื่อความพอใจสูงสุดของลูกค้า” โดย

- 5.5.1 ให้ความสำคัญต่อความพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก
- 5.5.2 พัฒนาพนักงาน สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพในการบริการ
- 5.5.3 นำเทคโนโลยีที่เหมาะสม มาใช้ในการให้บริการและจัดการ
- 5.5.4 ปรับปรุงและยกระดับคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง
- 5.5.5 ดำเนินการให้เป็นไปตามระบบคุณภาพของบริษัท ฯ

5.6 มาตรฐานการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ข้อกำหนดในการให้บริการผู้โดยสารขั้นพื้นฐานที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องปฏิบัติ เมื่อผู้โดยสารมาถึงจุดรอรับบริการ ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอนหลัก คือ กล่าวทักทาย ตรวจสอบเอกสารการเดินทาง ยืนยันการเดินทางและสัมภาระ แจ้งเวลาขึ้นเครื่องและทางออกขึ้นเครื่อง กล่าวอำลา

5.6.1 กล่าวทักทาย หมายถึง การไหว้ และกล่าวสวัสดิ์ผู้โดยสาร

5.6.2 ตรวจสอบเอกสารการเดินทาง หมายถึง การตรวจสอบหนังสือเดินทางหรือบัตรประชาชน บัตรโดยสารและเอกสารการเข้าประเทศ (Visa) ให้ตรงกับจุดหมายปลายทางและเส้นทางการเดินทางของผู้โดยสารอย่างถูกต้อง

5.6.3 ยืนยันการเดินทางและสัมภาระ หมายถึง การแจ้งผู้โดยสารในเรื่องเที่ยวบินจุดหมายปลายทาง สัมภาระของผู้โดยสารว่าได้ไปถึงจุดหมายปลายทางตรงกับเอกสารและการเดินทางของผู้โดยสาร

5.6.4 แจ้งเวลาขึ้นเครื่องและแจ้งทางออกขึ้นเครื่อง หมายถึง บอกกล่าวผู้โดยสารในเรื่องเที่ยวบิน จุดหมายปลายทางและทางออกขึ้นเครื่อง ให้ผู้โดยสารและเป็นไปตามบัตรที่นั่งที่ออกให้แก่ ผู้โดยสาร

5.6.5 *กล่าวอ้อ* หมายถึง กล่าวขอบคุณและอวยพรผู้โดยสารให้เดินทางถึงจุดหมายปลายทางโดยสวัสดิภาพ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างประสิทธิผล การเปรียบเทียบอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ระดับประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ ประชาชนไปปฏิบัติ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างงานต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะเพื่อการพัฒนาแนวทางและกลยุทธ์ต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ ประชาชนไปปฏิบัติ ให้เกิดขึ้นในอนาคต โดยตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร คือ ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความซับซ้อนของโครงสร้าง ความพร้อมของทรัพยากรและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ผลการทดสอบสมมติฐานหลักพบว่าทั้ง 4 ตัวแปรรวมกัน สามารถอธิบายความมีประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ ประชาชนไปปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเหนือระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลในการอธิบายประสิทธิผลมากที่สุด ได้แก่ ความพร้อมของทรัพยากร รองลงมา คือ ความซับซ้อนของโครงสร้าง ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบายและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานรองทั้ง 2 สมมติฐาน พบว่า คือ ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจของเจ้าหน้าที่และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเหนือระดับ 0.001 โดยมีข้อเสนอแนะการนำนโยบายการให้บริการแก่ ประชาชนให้บรรลุประสิทธิผลที่ได้ตั้งไว้ ควรมีการนำแนวทางและกลยุทธ์ต่าง ๆ ต่อไปนี้ มาประยุกต์ใช้ได้แก่ การจัดระบบงานการให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น การรวมการให้บริการสาธารณะอยู่จุดเดียว เน้นการกระจายอำนาจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มากขึ้น เน้นหลักการใช้ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ส่งเสริมการทำงานเป็น ทีม และยึด วัตถุประสงค์ของการให้บริการอยู่ที่ ประโยชน์ของประชาชน การตีประกาสขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการ หลักฐานต่างๆ ที่ต้องใช้ อัตราค่าธรรมเนียมที่ต้องเสียและสิทธิของผู้รับบริการไว้ให้ทราบอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย โดยตีประกาสไว้ในที่ที่เปิดเผย การสนับสนุนด้านทรัพยากรแก่ โครงสร้างส่วนล่าง ที่ต้องสัมผัสกับประชาชนอย่างให้เพียงพอ การสร้างจิตสำนึกของความรับผิดชอบแก่ เจ้าหน้าที่ การฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ การติดคำขวัญหรือสติ๊กเกอร์ เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจในการให้บริการอยู่เสมอ การจัดให้มีการ

หมุนเวียนเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เรียนรู้งานบริการหลาย ๆ ด้านสนับสนุนให้มีการนำวัสดุอุปกรณ์ การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว การให้ผู้รับบริการ มีทางเลือกในการไปรับบริการและสามารถร้องเรียนได้ การส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการผลิตการให้บริการ การสร้างความสมดุลระหว่างปริมาณงานกับกำลังคน

รัฐพล นราดิศร (2545) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ ประชาชน ของข้าราชการฝ่าย ปกครอง: กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการประชาชน ตามภารกิจของกรมการปกครองในระดับอำเภอ เพื่อวิเคราะห์ถึงมูลเหตุหรือปัจจัยที่แท้จริง ที่ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชน เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษา เป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการแก่ ประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าข้าราชการอำเภอเมืองให้บริการอยู่ในระดับดี ผลสัมฤทธิ์ในการ ดำเนินงานของข้าราชการ รวมถึงความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

พุทธวัน เผ่าไทย (2545) ศึกษา “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน แผนกตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน แผนกตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ

2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง อายุงาน รายได้ การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ และการทำงาน ล่วงเวลากับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน แผนกตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ

3) เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นกำหนดเป็นแนวทางปรับปรุงสภาพการทำงาน ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน แผนกตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่า

(1) พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา ในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความพึงพอใจสูงสุด ในด้านการได้รับการยกย่องนับถือ และมีความพึงพอใจต่ำสุด ในด้านสภาพแวดล้อมในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและด้านนโยบาย และด้านการบริหาร

(2) ปัจจัยภูมิหลังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติคืออายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง อายุงาน รายได้ การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเข้าอบรม

หลักสูตรต่าง ๆ และการทำงานล่วงเวลา กล่าวคือ พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ ที่มีอายุมากกว่า มีการสมรสแล้ว มีตำแหน่งที่สูงกว่า มีอายุงานที่มากกว่า มีรายได้สูงกว่า ได้รับขึ้นเงินเดือนที่สูงกว่า มีจำนวนครั้งของการอบรมที่มากกว่าและไม่ได้ทำงานล่วงเวลา มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศที่มีลักษณะดังกล่าว ในทางตรงกันข้าม

(3) ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการทำงานจากคำถามปลายเปิด พนักงานจำนวนมากเห็นว่าสิ่งที่ทำให้พอใจมากที่สุดในการตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ คือ การได้พบปะผู้คน ได้เรียนรู้วัฒนธรรมและฝักภาษาจากคนต่างชาติ ส่วนสิ่งที่ทำให้พนักงานไม่พอใจมากที่สุดในการตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ ๆ คือ การต้องบริการผู้โดยสารที่ใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลและการมีตารางการทำงานที่หนักเกินไป ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารเพื่อให้เป็นแนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารให้สูงขึ้น คือ

1. ปรับปรุงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานมากยิ่งขึ้น
2. ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในระดับปฏิบัติการอย่างทั่วถึงกัน
3. กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการทำงานในแนวทางที่ชัดเจนและสอดคล้องกัน

นฤมล บุญรอด (2548) ศึกษา “ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการ กรมศุลกากร” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการ กรมศุลกากรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านความสามัคคีในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการ กรมศุลกากร ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการในหน่วยงานวิชาการ กรมศุลกากร มีระดับความคิดเห็นค่อนข้างสูงต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านความสามัคคีในการปฏิบัติงานและข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการ กรมศุลกากร ที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการรับราชการและระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จิตลดา เทวีทิวารักษ์ (2549) ศึกษา “คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่า” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสายการบินเอเชียน่าและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่า ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่า โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย

และการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง

ปราณี อินทวงศ์ (2550) ได้ศึกษา “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิผลและเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผล การให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี

ผลการวิจัยประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านอาคารสถานที่ และขึ้นอยู่กับผู้มาใช้บริการต่างเพศกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี มากกว่า เพศชาย ผู้มาใช้บริการที่มอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่พบว่าไม่พบความแตกต่าง ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สันชัย พัฒนะวิชัย (2551) ศึกษา “การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Services) กรณีศึกษา ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่จัดให้มีการให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จและเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำแนวคิดเรื่องการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมาปรับใช้ ในระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ผลการศึกษาพบว่ากรอบแนวคิดเรื่อง การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มาปรับใช้ในระบบการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการจากภาครัฐได้ โดยมีข้อเสนอแนะ ให้ภาครัฐหันมาให้ความสำคัญการนำแนวคิดเรื่องการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มาให้บริการประชาชนและควรมีการขยายผลออกไปให้บริการแก่ประชาชนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยอาจเริ่มต้นจากการดำเนินการในระดับจังหวัด อำเภอและขยายผลไปสู่ระดับท้องถิ่น ภาครัฐสามารถนำเอาตัวแบบศูนย์บริการร่วมนนทบุรี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี (Nonthaburi Counter Service) และศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มาเป็นต้นแบบในการพัฒนา

รูปแบบของศูนย์บริการหรือการจัดให้มีบริการตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Services) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสม ปัจจัยสนับสนุนและปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ

วรลักษณ์ พลสยามและปญญาทัส ยศกัน โท (2551) วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาและจำนวนครั้งของการใช้บริการ ที่มีต่อความพึงพอใจของสายการบินนกแอร์ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การให้บริการด้านราคา (Price) ช่องทางในการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) พบว่าโดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุด หากพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายประเด็น พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกประเด็น ได้แก่ เครื่องบินมีระดับมาตรฐานความปลอดภัยในการบิน การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ความสะอาดของห้องผู้โดยสาร และห้องน้ำ มีการส่งเสริมการขายตามเทศกาลต่างๆ และสนามบินที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับการเดินทาง

ภัสสร ฅ สงขลา (2552) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบินไทย” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบินไทย และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบินไทย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านการให้บริการของสายการบิน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะเรื่องขนาดของเครื่องบินความเพียงพอของจำนวนเที่ยวบิน รวมถึงความนุ่มนวลระหว่างเครื่องขึ้น-ลง การให้บริการของพนักงานต้อนรับ ความสามารถทางภาษาและประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ก็เป็นปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรกเช่นกัน ปัจจัยรองลงมา คือ ปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจำหน่ายตัวผู้ให้บริการของสายการบินไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ที่อยู่ในช่วงวัยทำงาน มีระดับรายได้ค่อนข้างสูง อาชีพพ่อค้าหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการ เพื่อความสะดวกสบาย มีความปลอดภัยสูง ขณะที่ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้งอยู่ในระดับรอง

กัณณ์ วีระกรพานิช (2554) ได้ศึกษา “การคาดหวังและแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานของบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาความคาดหวังและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โดยจำแนกตามความคาดหวัง และเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ มีระดับการคาดหวังและแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านสถานภาพสมรสและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีไม่ต่างกัน พนักงานที่มีการคาดหวังต่อองค์กรด้านการพัฒนาและด้านความก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านสิทธิประโยชน์แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่ต่างกัน พนักงานที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จ ด้านความผูกพันและด้านการมีอำนาจแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญที่ระดับ .01

เรณู สุขเกษมกิจ (2554) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทการท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ด้านที่จูงใจมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงาน รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จและด้านความรับผิดชอบ การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านสถานะอาชีพ รองลงมาคือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ

พระมหาเดชนันท์ สิทธาภิภู (ผกา) (2555) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป 3) ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารการอธิบายในขั้นตอนต่างๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคาร สถานที่ สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและการประชาสัมพันธ์และให้ข้อเสนอแนะ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการบริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ

รมย์ฤดี เวสน์ (2555) วิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน” วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการของพนักงานสายการบิน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกับกรณีจิตบริการระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบิน ซึ่งนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้กับกลุ่มที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้ แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายการบิน ผู้มีหน้าที่ให้บริการแก่ ผู้โดยสาร 4 กลุ่มงาน ได้แก่ พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานสายการบินมีความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการอันประกอบไปด้วย ความรู้ธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพการบริการและด้านการพัฒนาตนเอง (2) รูปแบบการฝึกอบรมมี 3 องค์ประกอบ คือ หลักการวางแผนและกระบวนการโดยหลักการ ประกอบไปด้วย การตระหนักรู้และเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ การเห็นคุณค่าในตนเอง การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ สำหรับการวางแผนประกอบไปด้วย การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงกับทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เนื้อหาการฝึกอบรม กิจกรรมการฝึกอบรม ส่วนกระบวนการประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม สถานที่อบรม ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม เนื้อหาการอบรม รูปแบบกิจกรรม

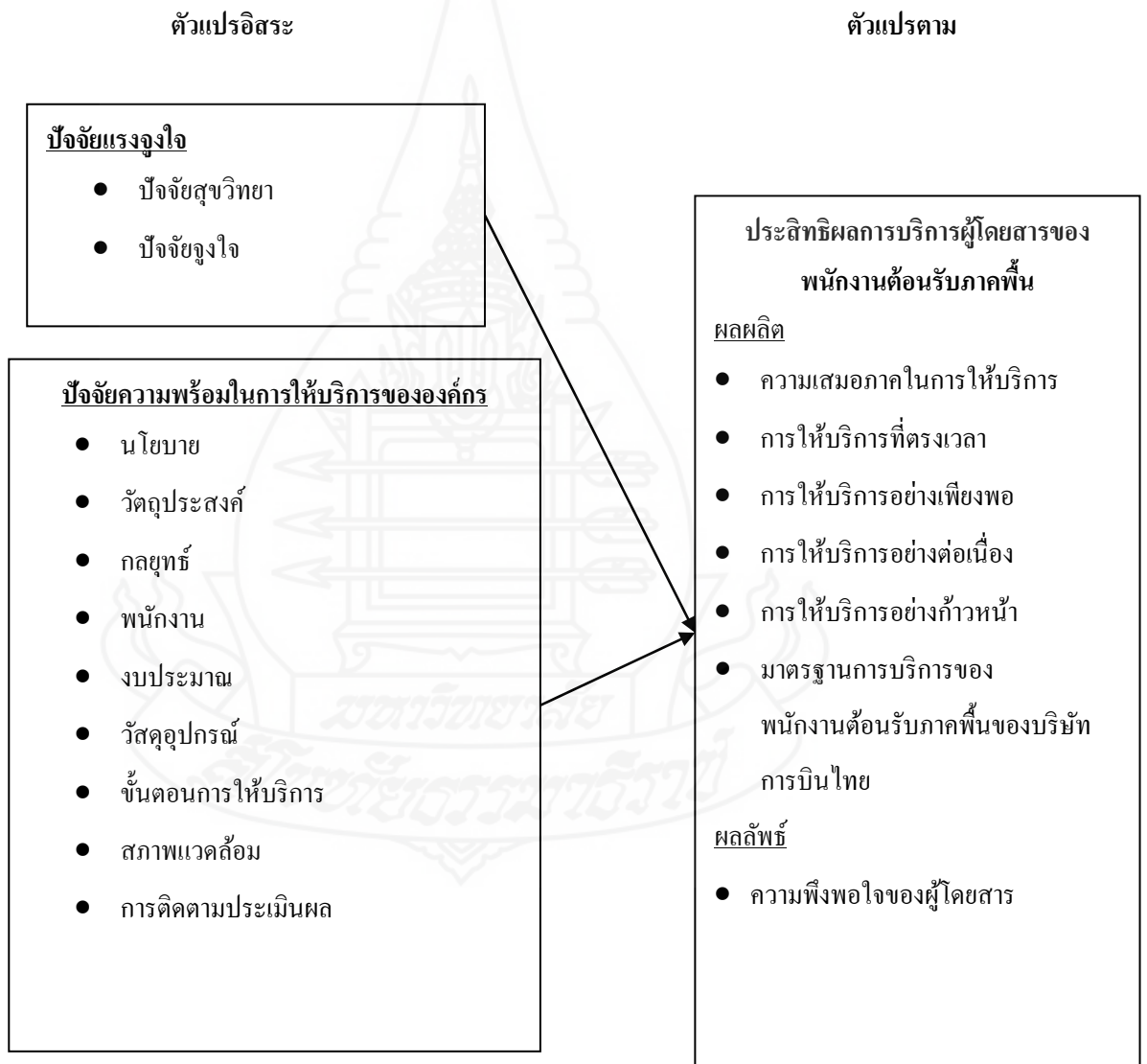
การเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน การประเมินผลฝึกอบรม (3) กลุ่มทดลองมีจิตบริการเพิ่มมากขึ้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มควบคุมในด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้ คือ ความรู้งานสายการบินและการบริการ ด้านเจตคติในการให้บริการ ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ด้านคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการและกลุ่มทดลองมีผลคะแนนความเครียดลดน้อยลง (4) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จคือ การแบ่งปันด้านประสบการณ์ด้านบริการจากต่างหน่วยงาน การฝึกปฏิบัติจริงด้วยการนำไปใช้ในส่วนการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง การฝึกสมาธิเพื่อการเห็นคุณค่าในตนเอง การออกกำลังกายแบบผสมผสานกายใจ วิทยากรและการเขียนสะท้อนคิด

กรรณภัทร กันแก้ว (2555) ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน: กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาระดับคาดหวังในการรับบริการสายการบินและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ได้รับจากการบริการของสายการบินและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ได้รับจากการบริการสายการบินและเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ ทั้งนี้สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทยคือ สายการบินไทยและสายการบินกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.5 อายุระหว่าง 21-20 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.78 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน รายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00 วัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับไปเยี่ยมบ้าน/ครอบครัว ร้อยละ 40.36 และภาพรวมระดับความคาดหวังต่อการบริการทางด้านการบริการภาคพื้นและการบริการบนเครื่องบินต่อสายการบินกรณีศึกษาทั้งสองสายการบิน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในระดับที่มาก นอกจากนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน โดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการเป็นเครื่องมือในการตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญได้แก่ ปัจจัยทางด้านความปลอดภัย ตารางบินมีให้เลือกหลายเที่ยวบิน ที่นั่งกว้างขวางสะดวกสบาย ราคาที่เหมาะสมกับเส้นทางบิน การส่งมอบสัมภาระที่รวดเร็ว ความสะดวกในการจองตั๋วโดยสาร ความสุภาพเรียบร้อยและความเป็นมืออาชีพในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน

7. สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ส่วนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ประสิทธิภาพ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถเป็นเครื่องมือวัดความก้าวหน้าการดำเนินงานของผู้บริหารและพนักงานและเป็นแนวทาง

ในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ตามสภาพแวดล้อมและทันเวลา เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อให้ผู้โดยสารประทับใจและหันกลับมาใช้บริการของบริษัทการบินไทย ฯ จึงต้องส่งเสริมประสิทธิผลการบริการให้แก่ พนักงานภาคพื้น โดยใช้หลักแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ โดยนำหลักแนวคิดการให้บริการสาธารณะ ที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชน (ผู้โดยสาร) เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและกลับมาใช้บริการซ้ำ จึงจะเรียกได้ว่าเกิดผลสัมฤทธิ์หรือเกิดประสิทธิผลในการบริการ



ทั้งนี้จากกรอบแนวคิดดังกล่าวที่ส่งผลถึงประสิทธิผลในการบริการของพนักงานภาคพื้น โดยขึ้นอยู่กับ

7.1 ตัวแปรอิสระ ที่สำคัญ 2 ปัจจัย คือ

7.1.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ การใช้แนวคิดการจูงใจของ Frederic Herzberg การจูงใจเป็นปัจจัยภายในเป็นเรื่องความรู้สึก เมื่อได้รับการกระตุ้น เช่น หากบริการให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจตลอดการทำงาน จะส่งผลให้ตัวชี้วัดการทำงานสูงขึ้น ปีหน้าจะได้เลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น บุคลากรก็จะมี ความพึงพอใจการทำงาน ส่วนปัจจัยสุขวิทยา เป็นปัจจัยภายนอกทางกายภาพ เมื่อได้รับการตอบสนอง ไม่ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่จะเลิกไม่พอใจในการทำงาน เช่น พนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการผู้โดยสารในสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน

1) **พฤติกรรมจากการจูงใจ** เป็นสิ่งที่สะท้อนออกมาเมื่อมีการกระตุ้น เช่น ความเพียรในการทำงาน

2) **แรงจูงใจ** คือ กระบวนการหรือสิ่งที่โน้มน้าวให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นได้ถูกกระตุ้นเพื่อทำหน้าที่การให้บริการผู้โดยสารอย่างดีที่สุด

ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประกอบไปด้วย นโยบาย ความมั่นคง สภาพแวดล้อมในการทำงานหรือบรรยากาศในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น รายได้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบสูง ความมีอิสระในการตัดสินใจและความก้าวหน้าในงานที่รับผิดชอบ

7.1.2 ปัจจัยความพร้อมในการให้บริการขององค์กร โดยนำหลักการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เน้นเรื่องผลสำเร็จของงานมาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ขององค์กร คือ เป็นสายการบินที่ถูกคัดเลือกเป็นอันดับแรก (First Choice Carrier) ซึ่งการทำงานขององค์กรจะมีลักษณะเป็นกระบวนการ โดยองค์กรจะรับปัจจัยนำเข้า มาจากสภาพแวดล้อมและทำหน้าที่ในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิตขององค์กรและส่งมอบผลิตภัณฑ์ดังกล่าวแก่ สภาพแวดล้อม ซึ่งกระบวนการดังกล่าว คือ แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) (วันชัย มีชาติ: 15-23) ดังนั้น การบรรลุประสิทธิภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๆ คือ การทำให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรและเป็นไปตามข้อตกลงร่วมกัน เริ่มตั้งแต่ นโยบาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ พนักงาน งบประมาณขององค์กรที่ได้รับ วัสดุอุปกรณ์ ขั้นตอนการให้บริการ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและมีการติดตามประเมินผลในกระบวนการทำงานของพนักงาน ๆ เพื่อให้การทำงานที่ได้มุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าปัจจัยนำเข้าหรือกระบวนการทำงาน และกฎระเบียบที่เคร่งครัดและต้องมีการวัดผลได้ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการวัดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลตามมารวมไปถึงปริมาณพนักงานที่ให้บริการ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยี ด้านนโยบายของผู้บริหาร มีความ

รับผิดชอบต่อผู้โดยสาร ผู้โดยสารรู้สึกมีคุณค่าในการได้รับบริการที่ดี องค์กรที่มีประสิทธิผล คือ องค์กรที่สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป้าหมายขององค์กรต้องชัดเจน การวัดประสิทธิผลขององค์กรดำเนินการทั้งในด้านการแสวงหาปัจจัยนำเข้าขององค์กร กระบวนการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าเป็นผลผลิตและการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับสภาพแวดล้อม โดยต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เช่น ผู้โดยสาร และต้องให้ความสำคัญกับค่านิยม คือ ความเชื่อสมานึกในองค์กรที่มีความแตกต่าง ต้องเลือกพิจารณาการประเมินประสิทธิผลขององค์กรอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ (วันชัย มีชาติ: 15-13)

กระบวนการการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย ฯ ณ สนามบินสุวรรณภูมิ ประกอบไปด้วย

- 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) คือ พนักงาน งบประมาณ
- 2) ผลผลิต (Output) คือ การให้บริการผู้โดยสารของพนักงานภาคพื้น
- 3) ผลลัพธ์ (Outcome) คือ ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ จากได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานต้อนรับภาคพื้น
- 4) สภาพแวดล้อม คือ บรรยากาศในบริเวณที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการผู้โดยสารและเอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้โดยสาร สามารถสร้างความรู้สึกสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารที่รอรับบริการ เช่น มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่มีแสงแดดส่องเข้าตา พนักงานต้อนรับภาคพื้น ฯ มีการช่วยเหลือเกื้อกูลในการทำงาน
- 5) การประเมินผล คือ การตรวจสอบและติดตามการให้บริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้น เช่น จาก การสำรวจความพึงพอใจผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น (Thai Customer Satisfaction Survey)

7.2 ตัวแปรตาม หรือตัวชี้วัดในประสิทธิผลการบริการผู้โดยสาร คือการบริการที่ผู้โดยสาร ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่ใช้จ่ายไปในการซื้อบริการนั้นๆ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีสาระสำคัญ คือ การได้รับการบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ตรงต่อเวลา มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและเพียงพอกับปริมาณผู้โดยสาร อีกทั้งยังมีความก้าวหน้าในการให้บริการ นอกจากนี้การให้บริการต้องเป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่หน่วยงานกำหนดไว้ 5 ข้อ ภายใต้กรอบระยะเวลาที่กำหนด ประกอบไปด้วย (1) กล่าวทักทาย (2) ตรวจสอบเอกสารการเดินทาง (3) ยืนยันการเดินทางและสัมภาระ(4) แจ้งเวลาขึ้นเครื่องและทางออกขึ้นเครื่อง (5) กล่าวอำลา จนกระทั่งเกิดผลลัพธ์ คือ ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในการบริการ กลับมาใช้บริการเดินทางกับสายการบินไทยซ้ำ และนั่นคือประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น สอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการสาธารณะ และมีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

2540 ม.3 บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดขึ้นตามกฎหมาย ประชาชนทุกคนมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับประโยชน์หรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องข้อเสนอแนะของเทศกคดี บุญรัตน์พันธ์ (2536) การนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนให้บรรลุประสิทธิผลที่ตั้งไว้ ควรมีการจัดระบบงานการให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น การรวมการให้บริการอยู่จุดเดียว เน้นการกระจายอำนาจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มากขึ้น เน้นหลักการใช้ความยืดหยุ่นในการให้บริการ สนับสนุนการนำวัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้ การเพิ่มทางเลือกให้ผู้รับบริการและสามารถร้องเรียนได้ การส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตการให้บริการ การสร้างความสมดุลระหว่างปริมาณงานกับกำลังคน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยวัตถุประสงค์หลักของการให้บริการอยู่ที่ประโยชน์ของประชาชน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ได้กำหนดรูปแบบการวิจัย ประชากรที่ศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการในการวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยวิธีการสำรวจ แบบตัดขวาง ที่เก็บข้อมูลเฉพาะช่วงเวลาใด เวลาหนึ่ง พร้อมไปกับการใช้วิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์จากแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 327 คน ข้อมูลจากหน่วยงานกองบริการผู้โดยสาร (Passenger Handling) ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2558

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาในครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากตัวแทนประชากร คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัท การบินไทย ฯ ณ สนามบินสุวรรณภูมิ รวมกลุ่มตัวอย่าง 180 คน ซึ่งผู้ศึกษา

ได้คำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ N &= \text{จำนวนประชากรหรือพนักงานต้อนรับภาคพื้น 327 คน} \\ e &= \text{ค่าความเบี่ยงเบน 0.05} \\ \text{ดังนั้น } n \text{ (กลุ่มตัวอย่าง)} &= \frac{327}{1+327(0.05)^2} \\ &= 180 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 180 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่ม แบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างตามกลุ่มงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม และเทียบสัดส่วน เพื่อหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มงาน โดยใช้สูตรด้านล่างและนำมาสรุปกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มงาน ดังตารางที่ 3.1

$$\begin{aligned} \text{จำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่มงาน} &= \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}} \\ \text{จำนวนตัวอย่างระดับปฏิบัติการ} &= \frac{180 \times 147}{327} = 81 \text{ ตัวอย่าง} \\ \text{จำนวนตัวอย่างระดับหัวหน้างาน} &= \frac{180 \times 180}{327} = 99 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ระดับปฏิบัติการ	147	81
ระดับหัวหน้างาน	180	99
รวม	327	180

และการสุ่มเลือกตัวแทนในแต่ละกลุ่มงาน เพื่อตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. เครื่องมือการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสอบถามข้อมูลและวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 216 ชุด (เพื่อสำหรับการไม่ส่งแบบสอบถามกลับมาอีก 20% ของกลุ่มตัวอย่าง 180 คน) และแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดและแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

3.1.1 ส่วนที่ 1: แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามหรือข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ในหน้าที่การงานและระยะเวลาปฏิบัติงานในบริษัท การบินไทย ฯ โดยคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) หรือคำถามปลายเปิด

3.1.2 ส่วนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

3.1.3 ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อตัวแปรตาม (Dependent Variables) โดยนำมาตรฐานการบริการพนักงานต้อนรับภาคพื้นและแนวคิดการให้บริการสาธารณะ เข้าเป็นตัวชี้วัด ประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เนื่องจากการให้บริการสาธารณะ จะต้องยึดถือหลักความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสูงสุด จากแนวคิดของจอห์น ดี มิลเลท (John D Millet) โดยประชาชนผู้มาใช้บริการต้องได้รับ

- 1) ความเสมอภาคในการให้บริการ
- 2) การให้บริการที่ตรงเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า
- 6) มาตรฐานการบริการของหน่วยงานพนักงานต้อนรับภาคพื้น
- 7) การให้บริการที่สามารถแข่งขันได้กับสายการบินคู่แข่ง

8) ความพึงพอใจในการบริการ

โดยส่วนที่ 2 และ 3 เป็นการประเมินความคิดเห็น โดยใช้มาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3.1.4 ส่วนที่ 4: เป็นการสอบถามคำถามเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น

3.2 แบบสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ชนิด มีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหารของหน่วยงานพนักงานต้อนรับภาคพื้น จำนวน 3 ท่าน ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการฝ่ายบริการผู้โดยสาร ผู้จัดการกองบริการผู้โดยสารสายการบินไทยและผู้จัดการแผนกบริการสนามบิน ซึ่งผู้บริหารทั้ง 3 ท่านมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และการให้บริการผู้โดยสารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ณ สนามบินสุวรรณภูมิ โดยมีประเด็นคำถามที่มีการกำหนดเนื้อหาสาระของการสัมภาษณ์ การจัดลำดับคำถามและคำตอบที่คาดว่าจะได้รับ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการสัมภาษณ์ โดยแบบสอบถาม ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วน ดังนี้

3.2.1 ส่วนที่ 1: เป็นแบบสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไป

3.2.2 ส่วนที่ 2: เป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็น ที่เกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่จะส่งเสริมให้มีการเพิ่ม “ประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน” สูงขึ้น ทั้งนี้โครงสร้างแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3.2



ตารางที่ 3.2 ตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถามข้อที่
ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร		
1. ปัจจัยจูงใจ ประกอบไปด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขวิทยาในการทำงาน		
ปัจจัยสุขวิทยา	หมายถึง หลักการหรือแนวทางปฏิบัติขององค์กรที่	ตอนที่ 2 ข้อที่ 1
1.1 นโยบาย	ผู้บริหารขององค์กรตั้งไว้เช่น “ เป็นสายการบินที่ ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ ‘ไทย’ ให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นประพฤติกปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักหรือสร้าง ความก้าวหน้าให้แก่องค์กร	
1.2 ความมั่นคงขององค์กร	หมายถึง ความมั่นคงขององค์กรจูงใจให้พนักงาน ปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ องค์กร	ตอนที่ 2 ข้อที่ 2
1.3 ความพร้อมในการทำงาน	หมายถึง การเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างเต็มความสามารถ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 3
1.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	หมายถึง บรรยากาศในการทำงานดีและจูงใจให้ พนักงานปฏิบัติหน้าที่	ตอนที่ 2 ข้อที่ 4
1.5 รายได้	หมายถึง ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับและยอมรับว่า เหมาะสม	ตอนที่ 2 ข้อที่ 5
1.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 6
1.7 ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ต่อ ผู้บังคับบัญชา	ตอนที่ 2 ข้อที่ 7
ปัจจัยจูงใจ	หมายถึง งานที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นได้รับ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 8
1.8 มีความรับผิดชอบสูงในงาน	มอบหมายให้ปฏิบัติได้รับการยอมรับมีความสำคัญ ทั้งต่อ ต่อผู้โดยสาร และต่อหน่วยงาน	
1.9 มีอิสระในการตัดสินใจ	หมายถึง พนักงานสามารถตัดสินใจในงานที่ได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 9
1.10 ความก้าวหน้าในงาน ที่รับผิดชอบ	โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นจากสายงานที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ องค์กร	ตอนที่ 2 ข้อที่ 10

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถามข้อที่
2. ปัจจัยความพร้อมในการให้บริการขององค์กร		
2.1 นโยบาย	หมายถึง เป้าหมาย หรือ มาตรการ ที่ออกโดย ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น คือ “ฝ่ายบริการลูกค้า ภาคพื้น มุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคุณภาพ ด้านบริการ เพื่อความพอใจสูงสุดของลูกค้า”	ตอนที่ 2 ข้อที่ 11
2.2 วัตถุประสงค์ขององค์กร	หมายถึง ให้ความสำคัญต่อความพอใจของลูกค้า เป็นอันดับแรก พัฒนากิจกรรม สร้างจิตสำนึก เรื่องคุณภาพการให้บริการ นำเทคโนโลยีที่ เหมาะสมมาใช้ในการให้บริการและจัดการ ปรับปรุงยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามระบบ คุณภาพของบริษัทฯ หรือ นโยบายของบริษัท ฯ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 12
2.3 กลยุทธ์	แนวทางในการดำเนินงานที่ทำให้องค์กรบรรลุ วัตถุประสงค์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับ นโยบาย	ตอนที่ 2 ข้อที่ 13
2.4 ให้ความสำคัญต่อความพอใจของ ลูกค้าเป็นอันดับแรก	หมายถึง พนักงานต้องทำให้ผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 14
2.5 พัฒนา สร้างจิตสำนึกเรื่อง คุณภาพการให้บริการ	หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความ ตระหนักและให้ความสำคัญกับผู้โดยสารทุกๆ ครั้งที่ให้บริการ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 15
2.6 วัสดุ อุปกรณ์	หมายถึง นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการ บริการและจัดการการนำเครื่องหรือ มีอุปกรณ์ Computer ที่ทันสมัยรองรับการให้บริการแก่ ผู้โดยสาร	ตอนที่ 2 ข้อที่ 16
2.7 ปรับปรุงยกระดับคุณภาพการ บริการอย่างต่อเนื่อง	หมายถึง พัฒนาการบริการผู้โดยสาร ให้มีความ สะดวก และรวดเร็ว เช่นผู้โดยสารตรวจรับบัตร โดยสารทางโทรศัพท์ได้เอง	ตอนที่ 2 ข้อที่ 17
2.8 ดำเนินการให้เป็นไปตาม ระบบคุณภาพของบริษัทฯ	หมายถึง การให้บริการผู้โดยสารต้องอยู่ภายใต้ นโยบายคุณภาพการบริการ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 18

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถามข้อที่
2.9 งบประมาณ	หมายถึง จำนวนเงินที่หน่วยงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นได้รับ เพื่อนำไปพัฒนาพนักงานและอุปกรณ์เทคโนโลยีในการให้บริการผู้โดยสาร	ตอนที่ 2 ข้อที่ 19
2.10 ขั้นตอนการให้บริการ	หมายถึง กระบวนการส่งมอบการบริการให้แก่ผู้โดยสารตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการตรวจรับบัตรโดยสารจนกระทั่งขึ้นเครื่องบินเพื่อเดินทางไปจุดหมายปลายทาง	ตอนที่ 2 ข้อที่ 20
2.11 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	หมายถึง แสงแดด เสียงที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 21
2.12 การติดตามประเมินผล	หมายถึง การตรวจสอบความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	ตอนที่ 2 ข้อที่ 22
ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น		
1. ความเสมอภาค	หมายถึง การที่ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันจากพนักงานผู้ให้บริการของบริษัทการบินไทย	ตอนที่ 3 ข้อที่ 1
2. การให้บริการที่ตรงเวลา	หมายถึง การบริการที่เป็นไปตามกำหนดที่ได้แจ้งผู้โดยสาร	ตอนที่ 3 ข้อที่ 2
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	หมายถึง จำนวนพนักงาน หรือสถานที่ๆ ให้บริการผู้โดยสารมีปริมาณเพียงพอกับจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการ	ตอนที่ 3 ข้อที่ 3
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	หมายถึง การให้บริการเป็นไปตามแผนการกำหนดที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ หรือแจ้งให้ผู้โดยสารทราบ	ตอนที่ 3 ข้อที่ 4
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	หมายถึง การให้การบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารมากกว่าความคาดหวังที่ผู้โดยสารพึงได้รับ	ตอนที่ 3 ข้อที่ 5
6. มาตรฐานการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	หมายถึง ข้อกำหนดในการให้บริการผู้โดยสารขั้นพื้นฐานที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องปฏิบัติ	ตอนที่ 3 ข้อที่ 6
7. กล่าวทักทาย	หมายถึง การไหว้ และกล่าวสวัสดิ์ผู้โดยสาร	ตอนที่ 3 ข้อที่ 7

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถามข้อที่
8. ตรวจสอบเอกสารการเดินทาง	หมายถึง การตรวจสอบหนังสือเดินทางหรือบัตรประชาชน บัตรโดยสาร และเอกสารการเข้าประเทศ (Visa) ให้ตรงกับจุดหมายปลายทางและเส้นทางการเดินทางของผู้โดยสารอย่างถูกต้อง	ตอนที่ 3 ข้อที่ 8
9. ยืนยันการเดินทางและสัมภาระ	หมายถึง การแจ้งผู้โดยสารในเรื่องเที่ยวบินจุดหมายปลายทาง สัมภาระของผู้โดยสารว่าได้ไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเอกสารและการเดินทางของผู้โดยสาร	ตอนที่ 3 ข้อที่ 9
10. แจ้งเวลาขึ้นเครื่องและแจ้ง	หมายถึง บอกกล่าวผู้โดยสารในเรื่องเที่ยวบินจุดหมายปลายทาง และทางออกขึ้นเครื่อง ให้ผู้โดยสารและเป็นไปตามบัตรที่นั่งที่ออกให้แก่ผู้โดยสาร	ตอนที่ 3 ข้อที่ 10
11. กล่าวอำลา	หมายถึง กล่าวขอบคุณและอวยพรผู้โดยสารให้เดินทางถึงจุดหมายปลายทางโดยสวัสดิภาพ	ตอนที่ 3 ข้อที่ 11
12. ความรวดเร็วในการให้บริการ	หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการผู้โดยสารต่อหน่วยที่ต่ำกว่าหรือเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่หน่วยงานตั้งไว้	ตอนที่ 3 ข้อที่ 12
13. การให้บริการที่สามารถแข่งขันได้กับสายการบินคู่แข่ง	หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นสามารถให้บริการผู้โดยสารที่ใช้บริการกับบริษัทการบินไทยได้อย่างดีเลิศ เมื่อเปรียบเทียบการบริการกับสายการบินอื่นๆ ในการให้บริการอย่างเดียวกัน ส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในการบริการของพนักงานการบินไทยมากกว่าสายการบินอื่นๆ	ตอนที่ 3 ข้อที่ 13
14. ความพึงพอใจผู้โดยสาร	หมายถึง ผู้โดยสารได้รับการบริการที่ดีเป็นไปตามความต้องการของตนเอง จนเกิดความพอใจและประทับใจจากการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	ตอนที่ 3 ข้อที่ 14

3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เพื่อนำข้อมูลในการกำหนดขอบเขตเนื้อหาที่จะสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและรายละเอียดที่จะศึกษาวิจัยครั้งนี้

3.3.2 ยกร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหา และรายละเอียดที่กำหนดไว้พร้อมตรวจสอบ แก้ไข ความถูกต้องของการใช้ภาษาและความเที่ยงตรงของเนื้อหา

3.3.3 ตรวจสอบและนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขให้ชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาแก้ไขไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Try Out) กับพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่คล้ายคลึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

3.3.5 จากนั้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทำการหาค่าความเชื่อมั่น โดยการใช้สูตรของ Cronbach's Alpha Coefficient ถ้าเกณฑ์การทดสอบค่าของ Alpha มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้

สูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

n คือ จำนวนข้อของแบบทดสอบ

s_i^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ

s_t^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

ทั้งนี้ เมื่อคำนวณตามสูตรดังกล่าว หากได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าว สมบูรณ์ เที่ยงตรง เชื่อถือได้ และพร้อมนำไปใช้งาน

ตารางที่ 3.3 ค่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่า Reliability Coefficients
ตัวแปรอิสระ	
1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	.810
2. ปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร	.918
ตัวแปรตาม	
ประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	.916

จากผลการทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.810 - 0.916 แสดงว่าแบบสอบถาม มีความเชื่อถือได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บแบบสอบถามและสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน ในช่วงเวลาที่กำหนดส่งออกไป 20% รวมจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 216 ชุด และการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการผู้โดยสารประจำท่าอากาศยานสนามบินสุวรรณภูมิ

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากผลการรายงานเรื่อง THAI Customer Satisfaction Survey (TCSS) Jan-Mar 2015, Customer Feedback in Ground Services และรายงานการวิเคราะห์ เสียงจากลูกค้าไตรมาส 1/2558 (มกราคม-มีนาคม 2558) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หนังสือ ตำราทางวิชาการ เอกสาร วารสาร งานวิจัยและข้อมูลเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ตอบกลับมาทุกชุด ก่อนจะนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์

ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแปลงสภาพแนวความคิดเห็นหรือตัวแปรที่ต้องการศึกษาเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล และจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลใน 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน

5.1.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เพื่อให้ทราบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลความคิดเห็นในปัจจุบันต่าง ๆ และข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลที่มีต่อตัวแปรอิสระและความคิดเห็นที่มีต่อตัวแปรตาม โดยมีเกณฑ์การแปรผล ดังนี้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษารวบรวมคะแนนทั้งหมด เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการอิงเกณฑ์ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ และใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น โดยใช้สูตร

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ระดับคะแนน

มากที่สุด	มีค่าคะแนน 5 คะแนน
มาก	มีค่าคะแนน 4 คะแนน
ปานกลาง	มีค่าคะแนน 3 คะแนน
น้อย	มีค่าคะแนน 2 คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน 1 คะแนน

ดังนั้น เกณฑ์ในการแปลความหมาย เพื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงได้
ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4.20 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 3.40 - 4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 2.60 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 1.80 - 2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

5.1.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน
การวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้น ดังนี้

1) โดยใช้สถิติ *One Sample T-test* ใช้สำหรับการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผล
การทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 90

2) ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ *Pearson* ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจ
และปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริการ
ผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

โดยค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้ กำหนดไว้ที่
ระดับ 0.05

ตารางที่ 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐาน	สถิติ	แบบสอบถาม
1. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 90	One Sample t-test	ตอนที่ 3
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพ การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	Pearson Correlation	ตอนที่ 2 ข้อที่ 1-10/ ตอนที่ 3
3. ปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร ความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสาร ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น	Pearson Correlation	ตอนที่ 2 ข้อที่ 11-22/ ตอนที่ 3

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จะมีการวิเคราะห์เชิงพรรณนาจากการสัมภาษณ์ ค้นคว้าเอกสาร รวมทั้งข้อเสนอแนะที่จะทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีประสิทธิผลสูงขึ้น โดยผู้วิจัยทำการแยกแยะคำตอบที่ได้ มาทำการจัดกลุ่มวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ โดยใช้กรอบของ SWOT และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการบรรยายและอธิบายตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

6. ระยะเวลาการวิจัย

ดำเนินการระหว่าง เดือน กรกฎาคม 2557 – สิงหาคม 2558



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาค้างนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 5 ส่วน โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานกับหน่วยงาน กองบริการผู้โดยสารของ บริษัท การบินไทย ฯ และระดับตำแหน่งงาน

2. ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรอิสระในเรื่องของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร

3. ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรตาม ในเรื่องของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยด้านประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน)

4. ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

4.1 การทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบระดับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90

4.2 การทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

4.3 การทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบระดับปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

5. ส่วนที่ 5 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างและจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายบริการผู้โดยสาร ผู้จัดการกองบริการผู้โดยสารและผู้จัดการแผนกงานบริการสนามบิน โดยมีรายละเอียด คือ

5.1 จุดแข็งหรือข้อดีภายในหน่วยงาน ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีประสิทธิผลการให้บริการผู้โดยสารสูงขึ้น

5.2 จุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีประสิทธิผลการให้บริการผู้โดยสารสูงขึ้น

5.3 โอกาสหรือปัจจัยสนับสนุนภายนอก ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีประสิทธิผลการให้บริการผู้โดยสารสูงขึ้น

5.4 อุปสรรคหรือข้อจำกัด ในการปฏิบัติของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการผู้โดยสาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานกับหน่วยงาน กองบริการผู้โดยสารของบริษัทการบินไทยฯ และระดับตำแหน่งงาน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

(n=180)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	43	23.9
หญิง	137	76.1
2. อายุ		
ต่ำกว่า 29 ปี	25	13.9
30-39 ปี	40	22.2
40-49 ปี	78	43.3
50-60 ปี	37	20.6
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.6
ปริญญาตรี	158	87.8
สูงกว่าปริญญาตรี	21	11.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n=180)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ประสบการณ์การทำงานกับหน่วยงานกองบริการผู้โดยสารการบินไทย ฯ		
ต่ำกว่า 5 ปี	22	12.2
6-15 ปี	40	22.2
16-25 ปี	83	46.1
25 ปีขึ้นไป	35	19.4
5. ระดับตำแหน่งงาน		
CSA1	51	28.3
CSA2	5	2.8
CSA3	25	13.9
CSS1	39	21.7
CSS2	60	33.3

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรอิสระ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยความพร้อมในการให้บริการขององค์กร มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระในภาพรวม

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระในภาพรวม เป็นการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริการการบินไทยจำกัด (มหาชน) 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยความพร้อมในการให้บริการขององค์กร ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรอิสระ
ในภาพรวม

(n=180)

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	3.23	.56	ปานกลาง
2.	ปัจจัยความพร้อมในการให้บริการ ขององค์กร	2.91	.64	ปานกลาง
	รวม	3.07	.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อตัวแปรอิสระในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.07 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีค่าเฉลี่ย 3.23 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กรมีค่าเฉลี่ย 2.91 ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระจำแนกรายด้าน

2.2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจสามารถอธิบายได้ โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.3



ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปร ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

(n=180)

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ผู้บริหารองค์กรมีนโยบายให้ความสำคัญในการให้บริการผู้โดยสารของพนักงาน	3.25	.98	ปานกลาง
2.	ความมั่นคงองค์กรจูงใจให้พนักงานรักองค์กร	3.19	1.18	ปานกลาง
3.	พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในห้องครัวอย่างเต็มความสามารถ	4.05	.68	มาก
4.	สภาพแวดล้อมในการทำงานเอื้ออำนวยให้พนักงานเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการผู้โดยสาร	3.10	.10	ปานกลาง
5.	รายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานบริการผู้โดยสารที่ได้รับมอบหมาย	2.92	.08	ปานกลาง
6.	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี	3.82	.67	มาก
7.	ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างดี	2.71	.87	ปานกลาง
8.	พนักงานได้รับมอบหมายให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการผู้โดยสาร	3.83	.68	มาก
9.	พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน	3.12	.81	ปานกลาง
10.	พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพการทำงาน	2.31	.85	น้อย
	รวม	3.23	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างมีความความเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.23 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมา คือ พนักงานได้รับมอบหมายให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับปานกลาง คือ ผู้บริหารองค์กรมีนโยบายให้ความสำคัญในการให้บริการผู้โดยสารของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25 รองลงมา คือ ความมั่นคงขององค์กรจูงใจให้พนักงานรักองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19 การที่พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจ เพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.12 รองลงมาสภาพแวดล้อมในการทำงานเอื้ออำนวยให้พนักงานเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ย 3.10 และสุดท้าย คือ รายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานบริการผู้โดยสารที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.92 และในข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อตัวแปรในระดับน้อย คือ พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพการทำงานมีค่าเฉลี่ย 2.31

2.2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กรสามารถอธิบายได้โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	นโยบายผู้บริหารสนับสนุนการให้บริการผู้โดยสาร	2.98	.83	ปานกลาง
2.	วัตถุประสงค์องค์กร “การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก” ส่งผลดีต่อการบริการผู้โดยสาร	3.78	.81	มาก
3.	กลยุทธ์ผู้บริหารส่งผลดีต่อการให้บริการผู้โดยสาร	3.06	.84	ปานกลาง
4.	ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อความพอใจลูกค้าเป็นอันดับแรก	3.38	.92	ปานกลาง
5.	ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสร้างจิตสำนึกในด้าน คุณภาพการให้บริการ	2.88	.91	ปานกลาง

(n=180)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

(n=180)

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
6.	ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	2.86	.92	ปานกลาง
7.	ผู้บริหารให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการผู้โดยสาร	2.51	.88	น้อย
8.	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการดำเนินการให้เป็นไปตามระบบคุณภาพบริษัท ฯ	2.77	.92	ปานกลาง
9.	งบประมาณที่หน่วยงานได้รับเหมาะสมกับการให้บริการผู้โดยสาร	2.46	.85	น้อย
10.	ขั้นตอนการให้บริการผู้โดยสารมีความเหมาะสม	3.07	.79	ปานกลาง
11.	สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการผู้โดยสารเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน	2.68	.98	ปานกลาง
12.	ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลในการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสาร	2.61	.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่าง มีความความเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.91 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ในข้อ วัตถุประสงค์องค์กร “การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก” ส่งผลดีต่อการบริการผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ความคิดเห็นระดับรองลงมา คือ ระดับปานกลาง คือ ข้อที่ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อความพอใจลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการผู้โดยสาร กลยุทธ์ผู้บริหารส่งผลดีต่อการบริการผู้โดยสาร นโยบายผู้บริหารสนับสนุนการให้บริการผู้โดยสาร ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสร้างจิตสำนึกคุณภาพการให้บริการ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการดำเนินการให้เป็นไปตามระบบคุณภาพบริษัท ฯ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการผู้โดยสารเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ 3.07, 3.06, 2.98, 2.88, 2.86, 2.77 และ 2.68 ส่วนข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยระดับปานกลางน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ย 2.61 โดยมีคะแนนเฉลี่ยและส่วนสุดท้ายคือความคิดเห็นระดับน้อย คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญในการนำ

เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.51 รองลงมา คือ งบประมาณที่หน่วยงานได้รับเหมาะสมกับการกิจการให้บริการผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.46

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตาม (ประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน))

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในภาพรวม มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรตามในภาพรวม

(n=180)

ที่	รายการ	ระดับประสิทธิผล		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ผลผลิต	3.32	.56	ปานกลาง
2.	ผลลัพท์	3.32	.70	ปานกลาง
	รวม	3.32	.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างมีความความเห็นต่อตัวแปรประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.32 และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยของผลลัพท์ (ความพึงพอใจของผู้โดยสาร) และค่าเฉลี่ยของผลผลิต (กระบวนการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อผู้โดยสาร) มีค่าเฉลี่ย 3.32 เท่ากัน ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเดียวกัน คือ ระดับปานกลาง

3.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

(n=180)

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	พนักงานทุกคนให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.46	.81	มาก
2.	พนักงานให้บริการผู้โดยสารอย่างตรงเวลา	3.54	.74	มาก
3.	ปริมาณพนักงานที่ให้บริการผู้โดยสารมีความเพียงพอต่อปริมาณผู้โดยสารที่มาใช้บริการ	2.37	.95	น้อย
4.	บริษัทฯ ให้บริการผู้โดยสารเป็นไปตามที่ประชาสัมพันธุ์	2.76	.79	ปานกลาง
5.	บริษัทฯ ให้บริการผู้โดยสารได้มากกว่าความคาดหวัง	2.73	.80	ปานกลาง
6.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นให้บริการผู้โดยสารเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ	3.38	.74	ปานกลาง
7.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นกล่าวทักทายผู้โดยสารทุกคนที่มาใช้บริการ	3.50	.82	มาก
8.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นตรวจสอบเอกสารผู้โดยสารอย่างละเอียดถี่ถ้วน	3.70	.83	มาก
9.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นได้ยืนยัน การเดินทางและสัมภาระให้กับผู้โดยสาร	3.54	.73	มาก
	ผลผลิต			
10.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นแจ้งรายละเอียดเที่ยวบินให้กับผู้โดยสาร	3.49	.79	มาก
11.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นกล่าวอำลาผู้โดยสารหลังจากให้บริการเสร็จสิ้น	3.54	.86	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

(n=180)

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ
12.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นบริการ ผู้โดยสารด้วยความรวดเร็ว	3.71	.76	มาก
13.	พนักงานต้อนรับภาคพื้น ให้บริการที่สามารถแข่งขันได้กับ สายการบินคู่แข่ง	3.46	.93	มาก
14.	ผลลัพธ์ ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจใน การบริการของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้น	3.32	.70	ปานกลาง
	รวม	3.32	.58	ปานกลาง

มาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32 โดยค่าเฉลี่ยในด้านผลผลิตได้คะแนนอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นบริการผู้โดยสารด้วยความรวดเร็ว โดยได้ค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นตรวจสอบเอกสารผู้โดยสารอย่างถี่ถ้วน ค่าเฉลี่ย คือ 3.70 รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นให้บริการผู้โดยสารอย่างตรงเวลา พนักงานต้อนรับภาคพื้นได้ยืนยันการเดินทางและสัมภาระให้กับผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้นกล่าวอำลาผู้โดยสารหลังจากให้บริการเสร็จสิ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.54 ลำดับต่อมา คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นกล่าวทักทายผู้โดยสารทุกคนที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 พนักงานต้อนรับภาคพื้นแจ้งรายละเอียดเที่ยวบินให้ผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ย 3.49 และลำดับสุดท้ายของระดับมาก คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น ให้บริการที่สามารถแข่งขันได้กับสายการบินคู่แข่ง พนักงานทุกคนให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเสมอภาค โดยได้ค่าเฉลี่ย 3.46 เท่ากัน ส่วนค่าเฉลี่ยที่ได้คะแนนอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นให้บริการผู้โดยสารเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 รองลงมา คือ บริษัท ฯ ให้บริการผู้โดยสารเป็นไปตามที่ประชาสัมพันธ์ โดยคะแนนค่าเฉลี่ย 2.76 และได้คะแนนน้อยที่สุดของระดับปานกลาง คือ บริษัท ฯ ให้บริการผู้โดยสารมากกว่าความคาดหวัง โดยได้คะแนนค่าเฉลี่ย 2.73 และระดับน้อยของผลผลิตมี 1 ข้อ คือ ปริมาณพนักงานที่

ให้บริการผู้โดยสารมีความเพียงพอต่อปริมาณผู้โดยสารที่มาใช้บริการ โดยได้ค่าเฉลี่ย 2.37 ในด้าน ผลลัพธ์มีเพียง 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในการบริการของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยได้ค่าเฉลี่ย 3.32

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานออกเป็น

4.1 การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ใช้การวิเคราะห์ One Sample T-test

H_0 : ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น อยู่ในระดับ น้อยกว่าร้อยละ 90 ($\mu < 90$)

H_a : ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น อยู่ในระดับ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ($\mu \geq 90$)

ในการ ปฏิเสธ H_0 ต้องเป็นไปตามเงื่อนไข 2 ข้อ คือ

4.1.1 $\text{Sig. (2-tailed)} < 0.05$ และ

2

4.1.2 $t > 0$

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ T-test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90

One-Sample Statistics

(n=180)

	n	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ประสิทธิภาพ	180	3.3214	.55680	.04150

One-Sample Test

Test Value=3.6

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ทดสอบประสิทธิภาพ	-6.712	179	.000	-.2786	-.3605	-.1967

จากตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีค่าเท่ากับ 3.3214 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .55680 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ยของตัวอย่างเท่ากับ .04150 และเมื่อนำมาทดสอบ T-test เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 หรือไม่ โดยมีเกณฑ์การแปลผล คือ Sig. (2-tailed)/2 < 0.05 และ $t > 0$ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ คือ ค่าของ $t = -6.712$ มีค่า Significance ของการทดสอบทางเดียว = 0.000 เนื่องจาก $t < 0$ จึงไม่เป็นไปตามเงื่อนไข นั่นหมายความว่า ยืนยัน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีน้อยกว่าร้อยละ 90 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.2 การทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

H_0 : ปัจจัยแรงจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

H_a : ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

โดยใช้การวิเคราะห์ แบบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ในการ ปฏิเสธ H_0 ต้องเป็นไปตามเงื่อนไข คือ Sig.(2-tailed)/2 < 0.05

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

		(n=180)	
		แรงจูงใจ	ประสิทธิผล
แรงจูงใจ	Pearson Correlation	1	.611***
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	180	180
ประสิทธิผลการบริการ	Pearson Correlation	.611***	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	180	180

** Correlation is significant at the 0.01 level (2tailed).

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบสมมติฐานได้ค่า Sig. (2-tailed) = .000 ซึ่ง น้อยกว่า .05 นั้นหมายความว่า ปฏิเสธ H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ยืนยัน H_a ที่กล่าวว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ถ้าพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เท่ากับ .611 การที่ค่า $r = .611$ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อมูลทั้ง 2 ชุด คือ แรงจูงใจและประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก ซึ่งหมายถึงว่า หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นได้รับแรงจูงใจมาก จะส่งผลให้ประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสูงขึ้นตามไปด้วย

4.3 การทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบปัจจัยความพร้อมในการให้บริการขององค์กร ความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

H_0 : ปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

H_a : ปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ในการ ปฏิเสธ H_0 ต้องเป็นไปตามเงื่อนไข คือ $\text{Sig. (2-tailed)}/2 < 0.05$

โดยใช้การวิเคราะห์ แบบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ แบบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

Correlations		(n-180)	
		ความพร้อมในการ ให้บริการขององค์กร	ประสิทธิผล
ความพร้อมในการให้บริการ ขององค์กร	Pearson Correlation	1	.629**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	180	180
ประสิทธิผลการบริการ	Pearson Correlation	.629**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	180	180

** Correlation is significant at the 0.01level (2tailed).

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ค่า Sig. (2-tailed) = .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้นหมายความว่า ปฏิเสธ H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ยืนยัน H_a ที่กล่าวว่าปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นและเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ถ้าพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เท่ากับ .629 การที่ค่า $r = .629$ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อมูลทั้ง 2 ชุด คือ ปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กรและประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก ซึ่งหมายถึงว่า หากความพร้อมในการให้บริการขององค์กรมีมาก ประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสูงขึ้นไปด้วย

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างและการสัมภาษณ์

การนำเสนอข้อมูลในส่วนนี้เป็นผลที่ได้จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ SWOT ดังนี้

5.1 ข้อเสนอจากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 จุดแข็งที่เป็นตัวเสริมและเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็งที่เป็นประโยชน์และส่งเสริมต่อประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จำนวนทั้งสิ้น 180 ความคิดเห็น ดังรายละเอียดตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าความถี่และร้อยละของจุดแข็งที่เป็นประโยชน์ และส่งเสริมต่อประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ข้อ	จุดแข็ง	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ	ลำดับที่
1.	ยิ้มแย้มแจ่มใส	99	23.18	2
2.	มีน้ำใจช่วยเหลือ	79	18.50	4
3.	ให้บริการที่รวดเร็ว	103	24.12	1
4.	พนักงานมีความสามัคคี และช่วยเหลือเกื้อกูลในการให้บริการ	53	12.41	5
5.	พนักงานมีความอดทนในการแก้ปัญหา	93	21.77	3
	รวม	427	100	

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า จุดแข็งที่เป็นประโยชน์และส่งเสริมต่อประสิทธิภาพ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยได้คะแนนสูงสุดร้อยละ 24.12 คือ การที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นให้บริการที่รวดเร็วแก่ ผู้โดยสาร รองลงมา คือ การที่พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ได้คะแนนร้อยละ 23.18 การที่พนักงานมีความอดทนในการแก้ปัญหาได้คะแนน เป็นอันดับ 3 โดยได้คะแนนร้อยละ 21.77 ความมีน้ำใจช่วยเหลือผู้โดยสาร ได้คะแนน เป็นอันดับที่ 4 คือ ร้อยละ 18.50 และจุดแข็งลำดับสุดท้ายที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น คือ การที่พนักงานมีความสามัคคีและช่วยเหลือเกื้อกูลในการให้บริการผู้โดยสาร ได้คะแนนร้อยละ 12.41

5.1.2 จุดอ่อนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๗ ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดอ่อนของการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๗ จำนวนทั้งสิ้น 180 ความคิดเห็น ดังรายละเอียดตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าความถี่และร้อยละของจุดอ่อนการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ข้อ	จุดอ่อน	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ	ลำดับที่
1.	ขาดแคลนบุคลากร	127	30.53	1
2.	ตารางการทำงานของพนักงานไม่เหมาะสม	76	18.27	4
3.	เส้นทาง ความก้าวหน้าของพนักงานมีน้อยหรือไม่มีเลย	91	21.88	3
4.	ขาดความสามัคคี ไม่ช่วยเหลือเกื้อกูล	26	6.25	5
5.	ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร	94	22.60	2
6.	ลาพักหรือขาด	1	0.24	6
7.	ห้องพักผ่อนของพนักงานไม่สะอาด	1	0.24	6
รวม		416	100	

จากตารางที่ 4.11 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า จุดอ่อนการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๗ ที่จะต้องเร่งแก้ไขปรับปรุง คือ การขาดแคลนบุคลากรเป็นอันดับสูงสุด โดยได้คะแนน ร้อยละ 30.53 อันดับรองลงมา คือ การขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารมีคะแนนร้อยละ 22.60 อันดับสาม คือ เส้นทางความก้าวหน้าของพนักงานมีน้อยหรือไม่มีเลย ได้คะแนนร้อยละ 21.88 อันดับต่อมา คือ ตารางการทำงานของพนักงานไม่เหมาะสมและการขาดความสามัคคี

ไม่ช่วยเหลือเกื้อกูลในการทำงาน ได้คะแนนร้อยละ 18.27 และ 6.25 ตามลำดับและอันดับสุดท้าย ได้คะแนนเท่ากัน คือ ร้อยละ 0.24 คือ การลาพักร้อนยากและห้องพักผ่อนของพนักงานไม่สะอาด

5.1.3 โอกาสที่ช่วยในการสนับสนุนประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๗ ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาสที่ช่วยในการสนับสนุนต่อประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำนวนทั้งสิ้น 197 ความคิดเห็น ดังรายละเอียดตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าความถี่และร้อยละของโอกาสที่ช่วยในการสนับสนุนต่อประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๗

ข้อ	โอกาส	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ	ลำดับที่
1.	การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นภายในสนามบินฯ เช่น จากเจ้าหน้าที่ การท่าฯ (AOT), เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง (Immigration) และศุลกากร (Customs) และเจ้าหน้าที่สายการบินอื่น ๆ	100	27.62	1
2.	การได้รับการยอมรับจากสายการบินลูกค้าหรือผู้โดยสาร	70	19.34	2
3.	การมีพันธมิตรทางสายการบิน (Star Alliance)	66	18.23	3
4.	ผู้โดยสารนิยมการเดินทางโดยเครื่องบินเพิ่มมากขึ้น	60	16.57	5
5.	ภาพลักษณ์ของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินอื่น ๆ	65	17.96	4
6.	ส่งเสริมการโฆษณาและประชาสัมพันธ์	1	0.28	6
	รวม	362	100	

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า โอกาสที่สนับสนุนต่อประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๗ ที่จะต้องส่งเสริม คือ การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นภายในสนามบินฯ เช่น จากเจ้าหน้าที่ การท่าฯ (AOT), เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง (Immigration) และศุลกากร (Customs) และเจ้าหน้าที่สายการบินอื่นๆ โดยได้คะแนนเป็นอันดับสูงสุด คือ ร้อยละ 27.62 อันดับรองลงมา คือ การได้รับการยอมรับจากสายการบินลูกค้าหรือผู้โดยสาร คือ ได้คะแนนร้อยละ 19.34 อันดับ3 คือการมีพันธมิตรทางสายการบิน (Star Alliance) โดยได้คะแนนร้อยละ 18.23 อันดับต่อมา คือ ภาพลักษณ์ของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินอื่น ๆ

และการที่ผู้โดยสารนิยมการเดินทางโดยเครื่องบินเพิ่มมากขึ้น โดยได้คะแนน 17.96 และ 16.57 ตามลำดับและอันดับสุดท้าย คือ ควรส่งเสริมการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ซึ่งได้คะแนน ร้อยละ 0.28

5.1.4 อุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯ ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคภายนอกที่ส่งผลเสียต่อประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯ จำนวนทั้งสิ้น 197 ความคิดเห็น ดังรายละเอียดตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าความถี่และร้อยละของอุปสรรคภายนอกต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯ

ข้อ	อุปสรรค	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ	ลำดับที่
1.	การไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นภายในสนามบินฯ เช่น จากเจ้าหน้าที่การท่าฯ(AOT), เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง (Immigration) และศุลกากร(Customs) และเจ้าหน้าที่สายการบินอื่น ๆ	90	27.27	2
2.	พนักงานไม่ได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้จากฝ่ายพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากร	80	24.24	3
3.	พันธมิตรทางสายการบินน้อยเกินไป	15	4.55	5
4.	เส้นทางการบินไม่เหมาะสม	30	9.09	4
5.	ความคาดหวังของผู้โดยสารสายการบินไทย จะสูงกว่าสายการบินอื่นๆ	115	34.85	1
รวม		330	100	

จากตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าอุปสรรคภายนอกต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯที่จะต้องป้องกันคือความคาดหวังของผู้โดยสารสายการบินไทยจะสูงกว่าสายการบินอื่น ๆ โดยได้คะแนนสูงสุด ร้อยละ 34.85 อันดับรองลงมา คือ การไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นภายในสนามบินฯ เช่น จากเจ้าหน้าที่การท่าฯ (AOT), เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง (Immigration) และศุลกากร (Customs) และเจ้าหน้าที่สายการบินอื่น ๆ โดยมีคะแนน ร้อยละ 27.27 อันดับ 3 คือ พนักงานไม่ได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้ ได้คะแนน 24.24 อันดับต่อมา คือ

เส้นทางการบินไม่เหมาะสม ได้คะแนน 9.09 และอันดับสุดท้าย คือ การมีพันธมิตรทางสายการบินน้อยเกินไป โดยได้คะแนน ร้อยละ 4.55

5.1.5 ความคิดเห็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพ การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯ ได้เสนอแนวความคิดเห็นและแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯ จำนวนทั้งสิ้น 180 ราย ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับความคิดเห็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1.	ด้านแรงจูงใจคือ พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ	180	50
2.	ด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กรคือการติดตามการประเมินผลในการปฏิบัติงานบริการผู้โดยสาร	180	50
รวม		360	100

จากตารางที่ 4.14 กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯ โดยให้ความคิดเห็นว่าผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยมีผู้ให้ข้อคิดเห็นดังกล่าวถึง ร้อยละ 50 และรวมไปถึงมีการติดตามการประเมินผล ในการปฏิบัติงานบริการผู้โดยสาร โดยให้ความคิดเห็น ร้อยละ 50 เช่นกัน

5.2 ข้อเสนอแนะการสัมภาษณ์ผู้บริหารพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การสัมภาษณ์ผู้บริหารพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายบริการผู้โดยสาร ผู้จัดการกองบริการผู้โดยสารสายการบินไทยและผู้จัดการแผนกงานบริการสนามบิน

ผู้วิจัยได้เห็นประโยชน์ที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

5.2.1 จุดแข็ง ที่เป็นตัวเสริมและเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพ การบริการ ผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเสมอภาคในการให้บริการผู้โดยสารเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยก เชื้อชาติ ศาสนา ให้บริการด้วยเสน่ห์ไทย ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการกำหนดเป้าหมายการตรงต่อเวลาเป็นเรื่องสำคัญ โดยมีเครื่องมือตรวจสอบ เรียกว่า Service Level Agreement (SLA) มีการจัดเตรียมจุดบริการให้ครบถ้วนต่อผู้โดยสาร ให้ความสำคัญกับพันธะสัญญาที่ให้กับผู้โดยสารตั้งแต่เริ่มซื้อตั๋วเดินทางกับการบินไทย ไม่ว่าจะเป็นจุดบริการผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด โดยมีการบริการที่เชื่อมโยงกัน ครบวงจร ทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและเที่ยวบินระหว่างประเทศ มีการปรับเปลี่ยนการบริการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้โดยสาร เพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย เพิ่มช่องทางการตรวจรับบัตรโดยสาร ด้วยตนเองตั้งแต่ที่บ้าน เช่น การตรวจรับบัตรโดยสารเพื่อเลือกที่นั่งด้วยตนเอง ตั้งแต่อยู่ที่บ้านผ่านทางมือถือหรืออุปกรณ์ Computer เช่น Internet Check-in, Mobile Check-in, IPAD Check-in ในด้านมาตรฐานการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นก็อยู่ในระดับสูง ได้รับการอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบินและเป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งมีระบบ SLA เป็นเครื่องมือตรวจสอบ ประเมินมาตรฐานการบริการของพนักงาน เพื่อให้สามารถแข่งขันได้กับการบริการของสายการบิน คู่แข่ง โดยมีการวัดความพึงพอใจของผู้โดยสารเกี่ยวกับการบริการภาคพื้น จากหน่วยงานภายนอกที่รับผิดชอบที่เรียกว่า Thai Customer Service Satisfaction Survey

5.2.2 จุดอ่อน ต่อการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากบุคลากรของพนักงานต้อนรับภาคพื้นๆ ไม่เพียงพอ ไม่มีการรับพนักงานใหม่มาเป็นเวลาหลายปีติดต่อกัน (เริ่มรับพนักงานใหม่ Outsource เมื่อประมาณเดือน กันยายน 2554) ขณะเดียวกันการบินไทยเปิดเส้นทางการบินเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น ขณะที่พนักงานลดลง เนื่องจาก เกษียณ ลาออก ทำให้ปริมาณพนักงานต้อนรับภาคพื้น ไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้โดยสาร พนักงานที่มีอยู่ก็ต้องทำงานทดแทน เป็นผลให้ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นลดลง ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ Complain เพิ่มมากขึ้น เมื่อได้รับการบริการ ไม่ทั่วถึงและไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

5.2.3 โอกาส ที่ช่วยในการสนับสนุนประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาให้บริการผู้โดยสารทุกระดับชั้น เช่น Internet Check-in, IPAD Check-in , Mobile Check-in และ เครื่อง KIOSK มีการให้บริการที่ต้องมีการเชื่อมโยงกันหลายหน่วยงาน มีการพูดคุยและมีการ ประสานงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งต่อข้อมูล ทั้งของผู้โดยสารและกระบวนการทำงานของ หน่วยงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง การได้รับการอบรมเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ ทักษะที่ดี

ต่อผู้โดยสาร ต่อองค์กร การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ๆมาช่วยในการปฏิบัติงานและมีการอบรมให้ความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ การเพิ่มผลประโยชน์ให้แก่ผู้โดยสาร เช่น การเพิ่มคะแนนสะสมไมล์ การเดินทางให้แก่ผู้โดยสาร ลดราคาบัตรโดยสารเพื่อให้สามารถแข่งขันได้กับสายการบินคู่แข่ง ขณะที่การบริการยังเป็นไปตามมาตรฐาน เครื่องบินออกตามเวลา มีการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ผู้โดยสาร หากเกิดข้อขัดข้องและไม่สามารถให้บริการผู้โดยสารเป็นไปตามพันธะสัญญาของบัตรโดยสาร

5.2.4 อุปสรรค ต่อการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) การขาดการส่งต่อข้อมูลผู้โดยสารจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตั้งแต่เริ่มจำหน่ายบัตรโดยสารให้แก่ผู้โดยสาร หรือการแจ้งสิทธิที่ผู้โดยสารควรได้รับอย่างชัดเจน ซึ่งหากผู้โดยสารไม่ได้รับการชี้แจงข้อมูลและการยืนยันที่ชัดเจน ตั้งแต่เริ่มต้นก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่สนามบินและอาจจะส่งผลเสียต่อความคาดหวังของผู้โดยสารตลอดการเดินทางนโยบายของฝ่ายขายบัตรโดยสารที่ต้องการให้ขายบัตรโดยสารเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีอยู่บนเครื่องบิน หรือหน่วยงานสำรองที่นั่ง ไม่สามารถสำรองที่นั่งได้ให้แก่ผู้โดยสารตามต้องการ ก็ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นลดลง เนื่องจากไม่สามารถให้บริการผู้โดยสารตามคาดหวัง

5.2.5 แนวทางในการเพิ่มประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การให้บริการผู้โดยสารด้วยเสน่ห์ไทย ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เลือกปฏิบัติ เปิดรับพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯเพิ่มมากขึ้นและส่งเสริมให้เป็นพนักงานประจำมิใช่รับแต่เพียง Outsource เพื่อสร้างแรงจูงใจและให้มีพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯ เพียงพอต่อปริมาณผู้โดยสารที่มาใช้บริการ เพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯ เพื่อธำรงรักษาพนักงานให้รักองค์กรและอยู่นาน ๆ ให้การอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และสร้างทัศนคติที่ดีในด้านการบริการ ให้การดูแลผู้โดยสารอย่างครบถ้วนและทั่วถึงทั้งในเที่ยวบินที่สามารถออกได้ตามเวลาและเที่ยวบินที่มีปัญหาหรือข้อขัดข้อง เพิ่มความเอาใจใส่ เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้โดยสารเกิดความไว้วางใจในการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เกิดความภักดีเพื่อให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซ้ำ ซึ่งจะสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของการบินไทย จำกัด (มหาชน) คือ เป็นสายการบินที่ถูกคัดเลือกเป็นอันดับแรก (First Choice Carrier)

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัย แบบไม่ทดลอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ โดยมีประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นและเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้น

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่ปฏิบัติงานที่สนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 327 คน กลุ่มตัวอย่าง 180 คน ซึ่งผู้วิจัยได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยการใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

1.2.2 เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงานกับหน่วยงาน กองบริการผู้โดยสารของบริษัทการบินไทย ฯ และระดับตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2: เป็นการสอบถามเพื่อวัดประสิทธิภาพในด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นและวัดประสิทธิภาพในด้านปัจจัยความพร้อมในการให้บริการขององค์กร

ส่วนที่ 3: เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อตัวแปรตาม เพื่อให้เกิดประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ส่วนที่ 4: เป็นแบบสอบถาม จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่จะทำให้การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ในส่วนแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร เป็นความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น 3 ท่าน ผู้อำนวยการฝ่ายบริการผู้โดยสาร ผู้จัดการกองบริการผู้โดยสารสายการบินไทย และผู้จัดการแผนกงานบริการสนามบิน

1.2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาพบว่า ได้ค่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.810-0.916 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง วันที่ 1 พฤษภาคม - มิถุนายน 2558 เป็นเวลา 61 วัน โดย ได้ส่งแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 216 ชุด ทั้งนี้ ได้ส่งเพิ่มอีก 36 ชุด หรือเท่ากับ 20 % จากกลุ่มตัวอย่าง 180 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 180 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลใน 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1: การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติ T-test และใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ Pearson การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ ด้วยสถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เพื่อให้ทราบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลความคิดเห็นในปัจจุบันต่าง ๆ และข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลใช้การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย เรื่องประสิทธิผล

ส่วนที่ 2: การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จะมีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา จากการค้นคว้าเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น 3 ท่าน ด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) รวมทั้งข้อเสนอแนะที่จะทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีประสิทธิผลสูงขึ้น โดยผู้วิจัยทำการแยกแยะคำตอบที่ได้มาทำการจัดกลุ่มวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ โดยใช้กรอบของ SWOT และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการบรรยายและอธิบาย ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 137 คน (ร้อยละ 76.1) มีอายุระหว่าง 40-49 ปี (ร้อยละ 43.3) ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด 158 คน (ร้อยละ 87.8) ประสบการณ์การทำงานกับกองบริการผู้โดยสารของ บริษัท การบินไทย ฯ มากที่สุด อยู่ในช่วงระหว่าง 16-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.1 โดยมีระดับตำแหน่งงาน คือ Customer Service Supervisor2 (CSS2)

1.3.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรอิสระ

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อตัวแปรอิสระในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อตัวแปรปัจจัย ด้านแรงจูงใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.23 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมา คือ พนักงานได้รับมอบหมายให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับปานกลาง คือ ผู้บริหารองค์กรมีนโยบายให้ความสำคัญในการให้บริการผู้โดยสารของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25 รองลงมา คือ ความมั่นคงองค์กรจูงใจให้พนักงานรักองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19 การที่พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจ เพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.12 รองลงมาสภาพแวดล้อมในการทำงานเอื้ออำนวยให้พนักงานเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ ในการให้บริการผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ย 3.10 และสุดท้าย คือ รายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานบริการผู้โดยสารที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.92 และในข้อที่กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อตัวแปรในระดับน้อย คือ พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 2.31

2) ปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร

ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.91 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ในข้อ วัตถุประสงค์องค์กร “การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก” ส่งผลดีต่อการบริการผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ความคิดเห็นระดับรองลงมา คือ ระดับปานกลาง ค่าสูงสุด คือ ข้อที่ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อความพอใจลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการผู้โดยสาร กลยุทธ์ผู้บริหารส่งผลดีต่อการบริการผู้โดยสาร รองลงมา คือ นโยบายผู้บริหารสนับสนุนการให้บริการผู้โดยสาร ผู้บริหาร

ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสร้างจิตสำนึกคุณภาพการให้บริการ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการปรับปรุง ยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการดำเนินการให้เป็นไปตามระบบคุณภาพบริษัท ฯ โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ 3.07, 3.06, 2.98, 2.88, 2.86 และ 2.77 ส่วนข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยสุดในระดับปานกลาง คือ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการผู้โดยสาร เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.68 และส่วนสุดท้าย คือ ความคิดเห็นระดับน้อย คือ ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ย 2.61 คือ รองลงมา คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.51 และงบประมาณที่หน่วยงานได้รับเหมาะสมกับการให้บริการผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 2.46

1.3.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรตามผู้โดยสาร

กลุ่มตัวอย่างมีความความเห็นต่อตัวแปรประสิทธิผลการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.32 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยของผลลัพธ์ (ความพึงพอใจของผู้โดยสาร) ได้ 3.32 และค่าเฉลี่ยของผลผลิต (กระบวนการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อผู้โดยสาร ซึ่งได้ค่าเฉลี่ย 3.32 และทั้ง 2 ด้านนั้นอยู่ในระดับเดียวกัน คือ ระดับปานกลาง

1.3.4 การทดสอบสมมติฐาน

1) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90

สรุปได้ว่าระดับประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีน้อยกว่าร้อยละ 90 เนื่องจากผลการวิเคราะห์คือ ค่าของ $t = -6.712$ มีค่า Significance ของการทดสอบทางเดียว = 0.000 เนื่องจาก $t < 0$ จึงไม่เป็นไปตามเงื่อนไข นั่นหมายความว่า ยืนยัน H_0 ปฏิเสธ H_a หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีน้อยกว่าร้อยละ 90 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สรุปได้ว่าปัจจัย ด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เนื่องจาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson Correlation) เท่ากับ .611 การที่ค่า $r = .611$ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อมูลทั้ง 2 ชุด คือ แรงจูงใจและประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์ใน

ทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายถึงว่า หากพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีความพึงพอใจมากกับแรงจูงใจที่ได้รับ จะส่งผลให้ประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสูงขึ้นตามไปด้วย

3) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความพร้อมขององค์กรความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สรุปได้ว่าปัจจัยด้านความพร้อมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯ ถ้าพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เท่ากับ .629 การที่ค่า $r = .629$ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อมูลทั้ง 2 ชุด คือ ปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กรและประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายถึงว่า หากพนักงานต้อนรับภาคพื้น รู้สึกว่าปัจจัยด้านความพร้อมขององค์กรมากจะส่งผลให้ประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสูงขึ้นด้วย

1.4 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างและการสัมภาษณ์

1.4.1 ข้อสรุปจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

1) จุดแข็ง ที่เป็นประโยชน์และส่งเสริมต่อประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัทรการบินไทยจำกัด (มหาชน) คือ การที่พนักงานฯ สามารถให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความอดทนในการแก้ปัญหา มีน้ำใจช่วยเหลือและพนักงานมีความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูลในการบริการ

2) จุดอ่อน ต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คือ การขาดแคลนบุคลากร พนักงานขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพมีน้อย ตารางการทำงานพนักงานไม่เหมาะสม พนักงานขาดความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูล ลาพักร้อนยากและห้องพักผ่อนพนักงาน ไม่สะอาด

3) โอกาส ที่ช่วยในการสนับสนุนประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คือ การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ภายในสนามบิน เช่น จากเจ้าหน้าที่การทำอากาศยาน ฯ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เจ้าหน้าที่ศุลกากรและเจ้าหน้าที่สายการบินอื่น ๆ การได้รับการยอมรับจากสายการบินลูกค้าและผู้โดยสาร การมีพันธมิตรสายการบิน (Star Alliance) ผู้โดยสารนิยมการเดินทางโดยเครื่องบินเพิ่มขึ้น ภาพลักษณ์สายการบินไทยดีกว่าสายการบินอื่น ๆ และส่งเสริมการโฆษณาประชาสัมพันธ์

4) อุปสรรค ในการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คือ ความคาดหวังของผู้โดยสารการบินไทยสูงกว่าสายการบินอื่น ๆ การไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ภายในสนามบิน เช่น จากเจ้าหน้าที่การทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เจ้าหน้าที่ศุลกากรและเจ้าหน้าที่สายการบินอื่นๆ พนักงานไม่ได้รับการอบรม พัฒนาความรู้จากฝ่ายพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรของบริษัทการบินไทยฯ เส้นทางการบินไม่เหมาะสม และพันธมิตรทางสายการบินน้อยเกินไป

5) *ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ* ในการปรับปรุงการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้เกิดประสิทธิผลสูงขึ้น คือ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพและมีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริการผู้โดยสาร โดยมีผู้ให้ข้อคิดเห็นดังกล่าวเท่ากัน ถึงร้อยละ 50

1.4.2 ข้อเสนอความคิดเห็น จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารผู้บริหารพนักงานต้อนรับภาคพื้น ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

สรุปผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารด้านประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) จำนวน 3 ท่าน ได้ข้อสรุป ดังนี้

1) *จุดแข็ง* ที่เป็นตัวเสริมและเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเสมอภาคในการให้บริการผู้โดยสารเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยก เชื้อชาติ ศาสนา ให้บริการด้วยเสน่ห์ไทย ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการกำหนดเป้าหมายการตรงต่อเวลาเป็นเรื่องสำคัญ โดยมีเครื่องมือตรวจสอบเรียกว่า Service Level Agreement (SLA) มีการจัดเตรียมจุดบริการให้ครบถ้วนต่อผู้โดยสาร ให้ความสำคัญกับพันธะสัญญาที่ให้กับผู้โดยสาร ตั้งแต่เริ่มซื้อตั๋วเดินทางกับการบินไทย ไม่ว่าจะเป็นจุดบริการผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด โดยมีการบริการที่เชื่อมโยงกัน ครบวงจรทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและเที่ยวบินระหว่างประเทศ มีการปรับเปลี่ยนการบริการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้โดยสาร เพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย เพิ่มช่องทางการตรวจรับบัตรโดยสารด้วยตนเอง ตั้งแต่ที่บ้าน เช่น การตรวจรับบัตรโดยสาร เพื่อเลือกที่นั่งด้วยตนเอง ตั้งแต่อยู่ที่บ้านผ่านทางมือถือหรืออุปกรณ์ Computer เช่น Internet Check-in, Mobile Check-in, IPAD Check-in ในด้านมาตรฐานการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอยู่ในระดับสูง ได้รับการอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบินและเป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งมีระบบ SLA เป็นเครื่องมือตรวจสอบประเมินมาตรฐาน การบริการของพนักงาน เพื่อให้สามารถแข่งขันได้กับการบริการของสายการบินคู่แข่ง โดยมีการวัดความพึงพอใจของผู้โดยสารเกี่ยวกับการบริการภาคพื้น จากหน่วยงานภายนอกที่รับผิดชอบที่เรียกว่า Thai Customer Service Satisfaction Survey

2) *จุดอ่อน* ผลกระทบต่อการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากบุคลากรของพนักงานต้อนรับภาคพื้นไม่เพียงพอ ไม่มีการรับพนักงานใหม่มาเป็นเวลาหลายปีติดต่อกัน (เริ่มรับพนักงานใหม่ Outsource เมื่อ

ประมาณ เดือน กันยายน 2554) ขณะเดียวกันการบินไทย เปิดเส้นทางการบินเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น ขณะที่พนักงานลดลง เนื่องจาก เกษียณ ลาออก ทำให้ปริมาณพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้โดยสาร พนักงานที่มีอยู่ก็ต้องทำงานทดแทน เป็นผลให้ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นลดลง ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ Complain เพิ่มมากขึ้น เมื่อได้รับการบริการไม่ทั่วถึงและไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

3) *โอกาส* ที่ช่วยในการสนับสนุนประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการผู้โดยสารทุกระดับชั้น เช่น Internet Check-in, IPAD Check-in , Mobile Check-in และเครื่อง KIOSK มีการให้บริการที่ต้องมีการเชื่อมโยงกันหลายหน่วยงาน มีการพูดคุยและมีการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งต่อข้อมูลทั้งของผู้โดยสารและกระบวนการทำงานของหน่วยงานต่างๆ อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง การได้รับการอบรมเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ ทัศนคติที่ดีต่อผู้โดยสาร ต่อองค์กร การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยในการปฏิบัติงานและมีการอบรมให้ความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ การเพิ่มผลประโยชน์ให้แก่ ผู้โดยสาร เช่น การเพิ่มคะแนนสะสมไมล์ การเดินทางให้แก่ ผู้โดยสาร ลดราคาบัตรโดยสาร เพื่อให้สามารถแข่งขันได้กับสายการบินคู่แข่ง ขณะที่การบริการยังเป็นไปตามมาตรฐาน เครื่องบินออกตามเวลา มีการจ่ายค่าชดเชยให้แก่ ผู้โดยสารหากเกิดข้อขัดข้อง ไม่สามารถให้บริการผู้โดยสารเป็นไปตามพันธะสัญญาของบัตรโดยสาร

4) *อุปสรรค* ต่อการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การขาดการส่งต่อข้อมูลผู้โดยสารจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่เริ่มจำหน่ายบัตรโดยสารให้แก่ผู้โดยสารหรือการแจ้งสิทธิที่ผู้โดยสารควรได้รับอย่างชัดเจน ซึ่งหากผู้โดยสารไม่ได้รับการชี้แจงข้อมูลและการยืนยันที่ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นก็จะส่งผลต่อประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่สนามบิน และอาจจะส่งผลเสียต่อความคาดหวังของผู้โดยสารตลอดการเดินทาง นอกจากนี้ นโยบายของฝ่ายขายบัตรโดยสารที่ต้องการให้ขายบัตรโดยสารเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่มีอยู่บนเครื่องบิน หรือหน่วยงานสำรองที่นั่งไม่สามารถสำรองที่นั่งได้ให้แก่ ผู้โดยสารตามต้องการ ทำให้ประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นลดลง เนื่องจากไม่สามารถให้บริการผู้โดยสารตามคาดหวัง

5) *แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ* ในการเพิ่มประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การให้บริการผู้โดยสารด้วยเสน่ห์ไทย ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เลือกปฏิบัติ เปิดรับพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯ เพิ่มมากขึ้น และส่งเสริมให้เป็นพนักงานประจำมิใช่รับแต่เพียง Outsourcse เพื่อสร้างแรงจูงใจและให้มีพนักงาน

ต้อนรับภาคพื้นๆ เพียงพอต่อปริมาณผู้โดยสารที่มาใช้บริการ เพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงานต้อนรับภาคพื้นๆ เพื่อธำรงรักษาพนักงานให้รักษองค์กรและอยู่นานๆ ใ้การอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และสร้างทัศนคติที่ดีในด้านการบริการ ใ้การดูแลผู้โดยสารอย่างครบถ้วนและทั่วถึงทั้งในเที่ยวบินที่สามารถออกได้ตามเวลาและเที่ยวบินที่มีปัญหาหรือข้อขัดข้อง เพิ่มความเอาใจใส่เพื่อสร้างความประทับใจ ใ้ผู้โดยสารเกิดความไว้วางใจในการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นเกิดความภักดี เพื่อให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการของบริษัทการบินไทยฯ ซ้ำ ซึ่งจะสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของการบินไทย คือ เป็นสายการบินที่ถูกคัดเลือกเป็นอันดับแรก (First Choice Carrier)

2. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 “ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90”

จากผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผล การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นๆ มีน้อยกว่าร้อยละ 90 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งต่ำกว่าร้อยละ 90 และไม่เป็นไปตามค่าสมมติฐานที่ตั้งไว้ คาดว่าน่าจะเกิดจากปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กรไม่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๆ และไม่สอดคล้องกับกระบวนการให้บริการผู้โดยสาร ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.07 จาก และจากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างมีความความเห็นต่อตัวแปรประสิทธิผลการให้บริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.32 ซึ่งจากงานวิจัยที่ได้จากแบบสอบถามโดยตรงจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นได้ให้ความเห็นถึงประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นๆ ตารางที่ 4.6 พบว่าได้คะแนนรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยได้มีการแบ่งประสิทธิผล การบริการเป็น 2 ด้าน คือ ผลผลิตและผลลัพธ์ ในด้านผลผลิตคะแนนที่ได้ในระดับปานกลาง ประกอบไปด้วย พนักงานต้อนรับภาคพื้นให้บริการผู้โดยสารเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ ได้คะแนน 3.38 อันดับต่อมาคือบริษัทฯ ให้การบริการผู้โดยสารเป็นไปตามประชาสัมพันธ์ได้คะแนน 2.76 และบริษัทฯ ให้การบริการผู้โดยสารเป็นไปตามคาดหวัง ได้คะแนน 2.73 นอกจากนี้ ปริมาณพนักงานที่ให้บริการผู้โดยสารมีความเพียงพอต่อปริมาณผู้โดยสารที่มาใช้บริการได้คะแนนระดับน้อย คือ 2.37

ในด้านผลลัพธ์ ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นได้คะแนนอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.32 สาเหตุหลัก คาดว่าน่าจะเกิดจากจากนโยบายงดรับพนักงานประจำมาเป็นเวลาหลายปีติดต่อกัน ส่งผลให้ขาดแคลนบุคลากรในการทำงาน และเมื่อเริ่มรับพนักงานใหม่ก็รับแต่เพียงพนักงานชั่วคราวเท่านั้น ทำให้ปัญหาขาดแคลนบุคลากรในการทำงานยังคงเดิม สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเรื่องบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้โดยสารและสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน แผนกตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ของพุทธวัน เผ่าไทย (2545) พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินฯ แผนกตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯ มีค่าต่ำกว่าร้อยละ 90 ถึงแม้ว่าเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรมีการกำหนดขึ้น แต่ไม่สามารถบริหารจัดการได้อย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯ ไม่สามารถให้บริการผู้โดยสารเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และตามมาตรฐานการบริการของบริษัทการบินไทยฯ ข้อสังเกตอีกเรื่องหนึ่ง คือ ระยะเวลาของการตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์ อยู่ในช่วงที่การบินไทยฯ ประสบภาวะวิกฤต มีการปรับโครงสร้างองค์กร ผู้บริหารอนุมัติให้มีโครงการลาออกก่อน (Early Retirement) ส่งผลให้บุคลากรขาดแคลนมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ผู้โดยสารมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ต้องทำงานล่วงเวลา เกิดความเหนื่อยล้า ดังนั้น ประสิทธิภาพ การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นลดลงจากที่เคยเป็นมา

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 “ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 4.8 พบว่าปัจจัยแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นและเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. (2-tailed) ณ ระดับ .000 ซึ่ง น้อยกว่า .05 นั้นหมายความว่าปฏิเสธ H_0 หรือยืนยัน H_a กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นและเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เท่ากับ .611 การที่ค่า $r = .611$ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อมูลทั้ง 2 ชุด คือ แรงจูงใจและประสิทธิภาพ การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก ซึ่งหมายถึงว่า หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นได้รับแรงจูงใจมาก จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ เฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959

อ้างอิงใน สุชาดา กาญจนนิมมาน, 2541) ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งแรงจูงใจในการทำงานเป็น 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยสุขลักษณะหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เมื่อขาดหายจะเกิดความไม่พึงพอใจ เช่น สถานที่ทำงานมีแสงแดดส่องเข้าจอ Computer สภาพการทำงานที่ขาดความสะดวกสบาย พนักงานรู้สึกร้อนอบอ้าว อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน 2) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เกี่ยวกับความพึงพอใจที่จูงใจให้คนทำงานได้ดีขึ้น เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การได้ขึ้นเงินเดือน การได้เลื่อนตำแหน่งและการได้รับโอกาสไปทำงานต่างประเทศ ฯลฯ และสอดคล้องแนวคิดของ ราณี อิติชัยกุล (2553: 9-6) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่อยู่ในตัวบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลกระทำหรือเคลื่อนไหวหรือแสดงพฤติกรรมที่มีทิศทางตามเป้าหมาย นอกจากนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง” ของ นิภาวรรณ รอดโกภา (2555: 75) แรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความตั้งใจในการทำงาน มีความรู้สึกดีต่อการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานในภาพรวมขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารและองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ คือ การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ ผู้โดยสาร แต่จากตารางที่ 4.3 ในภาพรวมปัจจัยด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๆ ส่วนใหญ่ ให้คะแนนอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน เช่น ผู้บริหารมีนโยบายให้ความสำคัญในการให้บริการผู้โดยสาร ความมั่นคงองค์กรจูงใจให้พนักงานรักองค์กรและสภาพแวดล้อม เอื้ออำนวยให้พนักงานต้อนรับภาคพื้น ๆ เต็มใจปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการผู้โดยสาร นอกจากนี้ การที่พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพการทำงานได้คะแนนอยู่ในระดับน้อย ก็ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารเป็นอย่างมาก ดังนั้น สิ่งสำคัญที่มีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์ คือ การที่บริษัทฯ สามารถตอบสนองแรงจูงใจตรงตามความต้องการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๆ

จึงสรุปได้ว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๆ เป็นเพราะการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความอยากหรือความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เช่น รายได้ที่ได้รับเหมาะสมหรือคุ้มกับค่ากับงานที่ได้รับมอบหมาย และผู้บริหารให้อำนาจในการตัดสินใจ ในเมื่อปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จ ได้รับการยอมรับ ได้รับคำชม ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับการพิจารณาให้ไปประจำอยู่ที่สถานี่ต่างประเทศ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนและเกือบทุกระดับให้การยอมรับ และเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลให้พนักงานมีความกระตือรือร้นใน

การสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่การบริการของตนเต็มศักยภาพที่มีอยู่ ส่งผลให้ประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารสูงขึ้น

2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 “ปัจจัยด้านความพร้อมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน)”

จากผลการวิจัย ตามตารางที่ 4.10 พบว่าปัจจัยความพร้อมในการให้บริการขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นและ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig.(2-tailed) ณ ระดับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ปฏิเสธ H_0 หรือยืนยัน H_a กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson Correlation) เท่ากับ .629 การที่ค่า $r = .629$ ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อมูลทั้ง 2 ชุด คือ ความพร้อมในการให้บริการขององค์กร และประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก ซึ่งหมายถึงว่าความพร้อมในการให้บริการขององค์กรมาก จะส่งผลให้ประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสูงขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้ปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร ได้นำหลักการบริหาร มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ขององค์กร คือ เป็นสายการบินที่ถูกคัดเลือกเป็นอันดับแรก (First Choice Carrier) ซึ่งเน้นเรื่องผลสำเร็จของงาน ผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรและเป็นไปตามข้อตกลงร่วมกัน เริ่มตั้งแต่ นโยบาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ พนักงาน งบประมาณขององค์กร ที่ได้รับ วัสดุอุปกรณ์ ขั้นตอนการให้บริการ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและมีการติดตาม ประเมินผลในกระบวนการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543: 146) การบริหารมุ่งสัมฤทธิ์ คือ การบริหารที่เน้นการวางแผน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารทุกระดับยอมรับและค้ำประกันผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับจัดงานวางระบบตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลเพื่อตอบแทน ผลงาน (Performance Related Pay) และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพของฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น คือ “ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น มุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านบริการ เพื่อความพอใจสูงสุดของลูกค้า” โดย

- 1) ให้ความสำคัญต่อความพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก
- 2) พัฒนาพนักงาน สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพในการบริการ
- 3) นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการให้บริการและจัดการ
- 4) ปรับปรุงและยกระดับคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) ดำเนินการให้เป็นไปตามระบบคุณภาพของบริษัทฯ

จากนโยบายคุณภาพของฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น พบว่าสอดคล้องกับความคิดเห็นของ พิทยา บวรพัฒนา (2541: 184-197) คือ ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายและประสิทธิผลวัดได้จากความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย องค์กรต้องมีเป้าหมายที่แท้จริง มีปริมาณไม่มากจนเกินความสามารถที่จะวัดได้ว่าองค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้เพียงใด โดยต้องพิจารณาปัจจัยนำออกขององค์กรเป็นสำคัญ การวัดประสิทธิผลจากส่วนอื่นขององค์กร เช่น ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออก จะทำให้สามารถสร้างเกณฑ์การวัดประสิทธิผลเกณฑ์ใหม่ขึ้นและเป้าหมายขององค์กรต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อม ซึ่งกระบวนการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย ฯ ที่ สนามบินสุวรรณภูมิ ประกอบไปด้วย

2.3.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) คือ งบประมาณ ทรัพยากรเพียงพอ จำนวนพนักงานเหมาะสมและได้รับการอบรม ให้มีความรู้พร้อมไปกับมีจิตสำนึกที่ดีในการบริการ

2.3.2 ผลผลิต (Output) คือ การให้บริการผู้โดยสารของพนักงานภาคพื้น คือ กระบวนการให้บริการผู้โดยสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.3 ผลลัพธ์ (Outcome) คือ ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ จากได้รับการบริการที่ดีจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นฯ และประสิทธิผลการบริการสูงขึ้น

2.3.4 สภาพแวดล้อม คือ บรรยากาศในบริเวณที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการผู้โดยสารและเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ เช่น มีมีแสงแดดส่องเข้า Computer ไม่มีแสงแดดส่องเข้าตาพนักงาน

2.3.5 การประเมินผล คือ การตรวจสอบและติดตามการให้บริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เช่น จาก การสำรวจความพึงพอใจผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น (Thai Customer Satisfaction Survey)

จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร

จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ฯ เนื่องจาก

นโยบายผู้บริหาร คือ สิ่งสำคัญ เป็นตัวกำหนดวัตถุประสงค์และเป็นแนวทางในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นๆ ที่ให้ความสำคัญต่อความพอใจลูกค้าเป็นอันดับแรก และเป็นเป้าหมายหลักในการบริการ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารธุรกิจการบินต้องยึดถือและปฏิบัติเพื่อให้แข่งขันได้กับสายการบินคู่แข่ง นอกจากนี้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงยกระดับการบริการอย่างต่อเนื่อง กลยุทธ์ของผู้บริหารที่ดี มีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีความเป็นไปได้ จะส่งผลดีต่อการให้บริการผู้โดยสารและผู้บริหารต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสร้างจิตสำนึกในด้านคุณภาพการให้บริการ มีการอบรมให้ความรู้แก่ พนักงานในด้านการบริการอย่างสม่ำเสมอ มีการนำเทคโนโลยีใหม่มาช่วยในการบริการผู้โดยสาร เพื่อลดขั้นตอนการบริการและเพื่อสร้างความสะดวกสบายให้แก่ ผู้โดยสาร สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการผู้โดยสารเอื้ออำนวยต่อผู้โดยสารที่มารับบริการและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ทั้งหมดเป็นสิ่งสำคัญของปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กรและหากสามารถทำได้ ก็จะส่งผลให้ประสิทธิผลการบริการของพนักงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสูงขึ้น เนื่องจากมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” และในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ “ประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” มีจำนวน 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร ดังนั้น เพื่อให้การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๆ มีประสิทธิผลสูงขึ้น

3.1.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

1) *นโยบายและการบริหาร* ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน เพื่อนำไปวางแผนก่อนนำไปใช้ แต่งตั้งคณะทำงาน มีการมอบหมายงานและมีการอบรมให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้และความเข้าใจตรงกัน มีผู้รับผิดชอบชัดเจน ใช้หลักการมีส่วนร่วม โดยให้พนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วม ในการเสนอแนวทางการคิดเห็นเพื่อศึกษาผลประโยชน์ ผลกระทบ ข้อดีและข้อบกพร่อง นโยบายที่นำมาใช้ ควรเพิ่มแรงจูงใจที่พนักงานต้องการ คำนึงถึงความต้องการของพนักงานให้มากขึ้นและเรื่องเร่งด่วน คือ จัดหาพนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อมิให้พนักงาน

ที่มีอยู่ทำงานมากเกินไป ปรับเปลี่ยนนโยบาย จากตรงพนักงานเป็นรับพนักงานประจำเพิ่มมากขึ้น เพื่อธำรงรักษาให้พนักงานอยู่นาน

2) *ความมั่นคงองค์กร* ปลุกฝังจิตสำนึกการรักองค์กร สร้างความมั่นใจให้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้น ๆ ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนเชื่อมั่นในศักยภาพและความมุ่งมั่นขององค์กรและผู้บริหาร เช่นปรับเปลี่ยนสถานะจากพนักงาน Outsource เป็นพนักงานประจำและได้รับสวัสดิการ เช่นเดียวกับพนักงานประจำรุ่นที่

3) *ความต้องการประจักษ์ตน* ส่งเสริมบุคลากรในหน่วยงานพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๆ มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน ให้การยอมรับและชมเชย เมื่อปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จ มีการประกาศให้เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานรับทราบถึงผลสำเร็จที่เกิดขึ้น

4) *สภาพแวดล้อมในการทำงาน* ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีและเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็น ความสะอาด ความสะดวกสบาย มีบรรยากาศที่เป็นมิตรและจงใจให้คนอยากทำงาน

5) *รายได้* ผู้บริหารควรคำนึงถึงความเหมาะสมของรายได้ที่พนักงานต้องได้รับ นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการพิจารณา

6) *ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน* ส่งเสริมให้พนักงานทุกคน มีความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องส่วนตัวและระหว่างการทำงาน ให้บริการผู้โดยสาร เช่น จัดให้มีกิจกรรมกีฬา

7) *ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่พนักงาน* โดยผู้บริหารให้ความเอาใจใส่ดูแลพนักงานทุกคนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว เช่น จัดทำตารางการทำงานที่เหมาะสมให้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นและพนักงานสามารถลาพักร้อนได้ตามสิทธิที่ตนมี

8) *ความรับผิดชอบ* ผู้บริหารมอบหมายงานให้พนักงานทุกคนได้ปฏิบัติหน้าที่ ที่ตนรับผิดชอบชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการก้าวก่ายการทำงาน หลังจากได้มอบหมายงานให้แล้ว

9) *ความมีอิสระในการตัดสินใจ* เมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้พนักงานแล้ว ควรมอบอำนาจในการตัดสินใจให้แก่ พนักงาน ได้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ ด้วยตัวพนักงานเอง

10) *ความก้าวหน้าในอาชีพ* ผู้บริหารควรกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ให้กับพนักงานที่อยู่หน่วยงานตรวจรับบัตรโดยสาร

(Check-in) หากทำงานได้ดี ควรได้รับโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ได้รับเงินรางวัลหรือได้รับโอกาสโยกย้ายไปประจำที่สถานี่ต่างประเทศ

3.1.2 ปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร

1) นโยบายผู้บริหาร ควรมีการกำหนดกรอบเวลา มีการวางแผนทางชัดเจน และปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม แต่งตั้งคณะทำงานและมีผู้รับผิดชอบ มีการประเมินผลความเป็นไปได้ของนโยบายและมีการสนับสนุนนโยบายจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง ทั้งในรูปของงบประมาณและทรัพยากร เช่น จัดหาบุคลากรให้เพียงพอต่อปริมาณผู้โดยสารที่มาใช้บริการ การกำหนดนโยบายให้พนักงานของทุกหน่วยงานในบริษัทฯ ให้ความร่วมมือในการให้บริการผู้โดยสาร เช่น การส่งต่อข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ ผู้โดยสารที่เป็นประโยชน์และสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารได้

2) วัตถุประสงค์องค์กร ผู้บริหารมีการกำหนดวัตถุประสงค์องค์กรอย่างชัดเจน มีทิศทางและมีกรอบระยะเวลาที่แน่นอน เช่น เป็นสายการบินที่ถูกคัดเลือกเป็นอันดับแรก มีการอบรมให้ความรู้ให้พนักงานทุกคนเข้าใจขั้นตอนการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ มีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะ เพื่อแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้ทันเวลาและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คือ ผู้โดยสารเลือกเดินทางกลับการบินไทย (First Choice Carrier)

3) กลยุทธ์ผู้บริหาร ก่อนกำหนดกลยุทธ์ผู้บริหารควรมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Situation Analysis) โดยใช้ PEST: Political/Economy/Social/Technology เนื่องจากสายการบินไทย ฯ เป็นรัฐวิสาหกิจ มีการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกประเทศ นโยบายที่ต่อเนื่องและความมั่นคงของรัฐบาล แต่ละยุคสมัย สภาพแวดล้อม สภาพสังคม ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของ บริษัทการบินไทย ฯ อย่างมาก และมีผลกระทบกับทุกหน่วยงาน การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategy formulation) กำหนด Vision/Mission/Objective/Strategy/Map & Key Performance Indicator (KPI) หลังจากนั้นนำกลยุทธ์ที่ได้ปฏิบัติ (Strategy Implementation) มีการประเมินผลยุทธศาสตร์ (Strategy Evaluation) โดยมีตัวชี้วัดที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริง เพื่อให้แข่งขันได้กับสายการบินคู่แข่ง

4) ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อความพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจและเลือกเดินทางกับสายการบินไทยซ้ำ นอกจากนี้ สอดคล้องนโยบายคุณภาพของบริษัท การบินไทย ฯ ที่กำหนดให้การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า คือ เป้าหมายสูงสุดของการดำเนินธุรกิจ เช่น หากผู้โดยสารได้สำรองที่นั่งไว้ ตั้งแต่ออกบัตรโดยสาร เมื่อถึงวันเดินทางผู้โดยสาร ควรได้รับที่นั่งตามที่ร้องขอ

5) ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสร้างจิตสำนึกในด้านคุณภาพ การให้บริการ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานได้เข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรพัฒนาสร้างจิตสำนึกในด้านการบริการผู้โดยสาร หลักสูตรเสริมสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสาร

6) ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐานหรือเหนือกว่ามาตรฐาน สิ่งสำคัญคือ ให้ความสำคัญ ความคาดหวังของผู้โดยสาร เช่น การเพิ่มผลประโยชน์ให้แก่ผู้โดยสาร เพิ่มคะแนนสะสมไมล์ ในโอกาสพิเศษ

7) ผู้บริหารให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการผู้โดยสาร เพื่อสร้างความสะดวกสบายและลดขั้นตอนการให้บริการผู้โดยสาร เทคโนโลยีที่นำมาใช้ ควรให้ง่ายต่อการใช้งานทั้งผู้โดยสารและพนักงาน สนับสนุนพนักงานได้เข้ารับการอบรมในการเรียนรู้อุปกรณ์เทคโนโลยี เพื่อให้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและแข่งขันได้กับสายการบินคู่แข่ง เช่น Mobile Check-in, I-Pad Check-in, Internet Check-in

8) ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการดำเนินการให้เป็นไปตามคุณภาพของบริษัท ๆ ควรมีการจ่ายค่าชดเชยให้ผู้โดยสาร หากมีข้อขัดข้องและไม่สามารถบริการผู้โดยสารเป็นไปตามพันธะสัญญา เช่น เที่ยวบินล่าช้าไม่เป็นไปตามกำหนดการหรือเปลี่ยนเที่ยวบิน

9) จัดหางบประมาณให้มีความเหมาะสมกับภารกิจ การให้บริการผู้โดยสาร เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรส่งเสริมงบประมาณในด้านการบริการให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

10) ลดขั้นตอนการให้บริการผู้โดยสารที่ซ้ำซ้อน ส่งเสริมการบริการให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ควรให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีการให้บริการเพียงจุดเดียวในบริเวณหรือสถานที่เดียวกัน ตั้งแต่ซื้อบัตรโดยสาร สำรองที่นั่ง ตรวจสอบบัตรโดยสารตรวจรับสัมภาระและจ่ายค่าน้ำหนักสัมภาระเกิน

11) สภาพแวดล้อมของสถานที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้โดยสาร สถานที่ให้บริการผู้โดยสาร ควรมีสภาพแวดล้อมที่ดีทั้งต่อผู้โดยสารและต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๆ ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการผู้โดยสาร เช่น มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่มีแสงแดดส่องเข้าตา พนักงานต้อนรับภาคพื้น ๆ มีความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว

12) ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผล การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ๆ เรื่องคุณภาพ ความเหมาะสมในการบริการผู้โดยสาร โดยผู้บริหารให้ความสำคัญตรวจเยี่ยมจุดให้บริการตรวจรับบัตรโดยสารและสอบถามข้อคิดเห็น รับฟังข้อเสนอแนะ จากผู้โดยสารและ

พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรง เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๆ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างข้อคิดเห็นของผู้โดยสารโดยตรงที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากพนักงานต้อนรับภาคพื้น ๆ เพื่อนำไปเปรียบเทียบและปรับปรุงการบริการและเป็นประโยชน์ในการวางแผนการบริการผู้โดยสาร ให้ดียิ่งขึ้นไป

3.2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อประสิทธิผลของนโยบายผู้บริหาร เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้บริหาร ซึ่งการวัดประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารจากผู้โดยสาร โดยตรง ถือเป็นอีกมุมมองหนึ่ง ที่เชื่อถือได้ เนื่องจากไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหาร แต่เป็นการต่อยอดธุรกิจจากความคิดของผู้โดยสารหรือลูกค้าโดยตรง





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- กัณณ์ วีระกรพานิช. (2554). การคาดหวังและแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลบวกต่อความจงรักภักดี
ต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานของบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด. (สารนิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- จิตลดา เทวีทิวารักษ์. (2549). คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียมา. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล, ปทุมธานี.
- เฉลิมพงษ์ มีสมนัย. (2551). การบริหารภาครัฐ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา*. หน่วยที่ 3 (หน้า 133-
134). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เจียบ ไทยยิ่ง. (2539). *ประสิทธิผลองค์กรระบบเปิด: กรณีศึกษาการบริหารของคณะผู้บริหาร
ระดับอธิการบดี และรองอธิการบดี สถาบันราชภัฏ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหาร
ศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
กรุงเทพฯ.
- ชนิศร สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2550). *ความประทับใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการใช้บริการของ
พนักงานการบินไทย ณ ห้องผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ชูยศ ศรีวรจันธุ์. (2553). *ปัจจัยแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาขององค์กรบริหารส่วน
ตำบล เขตอำเภอเมือง จ.นครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2543). *การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management).
รวมบทความวิชาการ 100 ปี. รัฐประศาสนศาสตร์ไทย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2539). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 1), กันยายน 2539.
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ: สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2554). *ภาพรวมและแนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์.
ใน แนวคิด ทฤษฎีและหลักการ รัฐประศาสนศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2554). รัฐประศาสนศาสตร์กับการให้บริการสาธารณะ. ใน แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2554). แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการ สาธารณะ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสน ศาสตร์/ประมวลสาระชุดวิชา. (หน่วยที่ 5). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.
- ชนะเลิศ iewiczมพ. (2550). การบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อการแข่งขัน: กรณีศึกษา บริษัท โกลโบ ฟุตส์ จำกัด. (งานนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นงลักษณ์ เรือนทอง (2550) รูปแบบการบริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิผล. (ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎี บัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- นฤมล บุญรอด. (2548). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการ กรมศุลกากร. (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นิถาวรณ รอดโกคา. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ. สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสน ศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ปราณี อินทวงศ์. (2550.) ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัด ปทุมธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2542). การวิจัยประเมินผล: หลักการและกระบวนการ. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที พี เอ็น เพรส, กรุงเทพฯ.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2554). แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ ใน แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์/ประมวลสาระชุดวิชา หน่วยที่ 2 หน้า77. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง, *เทศาภิบาล*, 88(7), กรกฎาคม.
- พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผากา). (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- พิพัฒน์ ไทยอารี. (2551). *การบริหารองค์การ*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา*. หน่วยที่ 1 หน้า 1-26,27. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- พุทธวัน เผ่าไทย. (2545). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน แผนกตรวจรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เพ็ญพิรุณ คำภุษา. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ภัสสราน สงขลา. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบินไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- รมย์ฤดี เวสณี. (2555). *การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์, กรุงเทพฯ.
- รัฐพล นราดิศร. (2545). ได้ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ราณี อิศัยกุล. (2553). *การจูงใจบุคลากรในองค์กร. การบริหารองค์การ ใน ประมวลสาระชุดวิชา*. หน่วยที่9 (หน้า5-16). (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
- รายงานการวิเคราะห์เสียงจากลูกค้าไตรมาส4. (2557). วันที่18 มีนาคม 2558.
- รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2536). *แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์การ. แนวการศึกษาชุดวิชาทฤษฎีและแนวการปฏิบัติในการบริหารการศึกษา* (หน่วยที่11) นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- เรณู สุขเกษกิจ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทการทำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล, กรุงเทพฯ.
- วรลักษณ์ พลสม และบุญญทัต สกกันโท. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์*. (วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- วันชัย มีชาติ. *การบริหารองค์การ*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา* หน่วยที่ 15 (หน้า 6-51). สำนักพิมพ์ มสช. (พิมพ์ครั้งที่ 2), 2553. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2554). *การบริหารยุทธศาสตร์*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา*. หน่วยที่ 1 (หน้า 1-90). สำนักพิมพ์ มสช. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2554). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา*. หน่วยที่ 1-15. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ศศิธร ภูจินาพันธ์. *การบินไทย ประกาศผลการดำเนินงานไตรมาส 1 ประจำปี 2557*. สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์. 15 พฤษภาคม 2557.
- ต้นชัย พัฒนะวิชัย. (2551). *การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Services) กรณีศึกษา ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม*. (ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุพรรณิ ไพรัชเวทย์. (2545). *การพัฒนากระบวนการมุ่งผลสัมฤทธิ์*. จัดโดยสำนักงานก.พ., วันที่ 15 มกราคม 2545, ณ กรมชลประทาน. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2557, จาก www.prdnorth.in.th
- Customer Feedback in Ground Services. (2015). Customer Feedback Management System.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม
เรื่อง ประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

Reliability Coefficients

Motivation

Readiness

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	10

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	12

Effectiveness

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	14



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม





แบบสอบถาม

เรื่อง : ประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาของผู้วิจัยระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิตสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ท่านไม่จำเป็นต้องเขียนชื่อลงใน
แบบสอบถามนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลใดๆ ต่อท่านหรือ
หน่วยงานของท่าน

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน

ขอแสดงความนับถือ
ศุภมลลย์ อุปนิสากร



ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง แบบสอบถามในส่วนที่ 1 มี 5 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของ
พนักงานต้อนรับภาคพื้น โปรคท่าเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ()

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 29 ปี

() 30-39 ปี

() 40-49 ปี

() 50-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงานกับหน่วยงาน กองบริการผู้โดยสารของการบินไทยฯ

() ต่ำกว่า 5 ปี

() 6-15 ปี

() 16-25 ปี

() 25 ปีขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่งงาน

() CSA1

() CSA2

() CSA3

() CSS1

() CSS2

ตอนที่ 2: ความคิดเห็นที่มีต่อตัวแปรอิสระเพื่อวัดประสิทธิผลในด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านและกรุณาตอบทุกคำถาม

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
1. ในภาพรวม ท่านคิดว่า ผู้บริหารองค์กรมีนโยบายที่ให้ความสำคัญในการให้บริการผู้โดยสารของพนักงานมากน้อยเพียงใด						
2. ท่านคิดว่า ความมั่นคงขององค์กรจูงใจให้พนักงานรักองค์กรมากน้อยเพียงใด						
3. ในภาพรวม ท่านมีความพร้อมปฏิบัติหน้าที่ให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ มากน้อยเพียงใด						
4. ในภาพรวม ท่านคิดว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถเอื้ออำนวยให้พนักงานเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการผู้โดยสารได้มากน้อยเพียงใด						
5. ในภาพรวม ท่านคิดว่า รายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานบริการผู้โดยสารที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด						
6. ในภาพรวม ท่านคิดว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดีมากน้อยเพียงใด						
7. ในภาพรวม ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างดี มากน้อยเพียงใด						
8. ในภาพรวม ท่านได้รับมอบหมายให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการผู้โดยสารมากน้อยเพียงใด						
9. ในภาพรวม ท่านคิดว่า พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด						

ปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
10. ในภาพรวม ท่านคิดว่า พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ การทำงานมากน้อยเพียงใด						
11. ท่านคิดว่า นโยบายของผู้บริหารภายในฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น สนับสนุนการให้บริการผู้โดยสารของท่านมากน้อยเพียงใด						
12. ท่านคิดว่า วัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น “การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก” ส่งผลดีต่อการให้บริการผู้โดยสารมากน้อยเพียงใด						
13. ในภาพรวม ท่านคิดว่า กลยุทธ์ที่ผู้บริหารได้กำหนด เกี่ยวกับการให้บริการส่งผลดีต่อการให้บริการผู้โดยสารมากน้อยเพียงใด						
14. ในภาพรวม ท่านคิดว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อความพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรกมากน้อยเพียงใด						
15. ในภาพรวม ท่านคิดว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อพัฒนาสร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพการให้บริการมากน้อยเพียงใด						
16. ในภาพรวม ท่านคิดว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องมากน้อยเพียงใด						
17. ในภาพรวม ท่านคิดว่า ผู้บริหารได้สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการผู้โดยสารมากน้อยเพียงใด						
18. ในภาพรวม ท่านคิดว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการดำเนินการให้เป็นไปตามระบบคุณภาพของบริษัทฯ มากน้อยเพียงใด						

ปัจจัยด้านความพร้อมในการให้บริการขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
19. ในภาพรวม ท่านคิดว่า งบประมาณที่หน่วยงานได้รับ เหมาะสมกับการกิจการให้บริการผู้โดยสารมากน้อยเพียงใด						
20. ในภาพรวม ท่านคิดว่า ขั้นตอนการให้บริการผู้โดยสารมีความเหมาะสม มากน้อยเพียงใด						
21. ในภาพรวม ท่านคิดว่า สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการผู้โดยสารเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานได้มากน้อยเพียงใด						
22. ในภาพรวม ท่านคิดว่า ผู้บริหาร ได้มีการติดตาม ประเมินผลในการปฏิบัติงานบริการผู้โดยสารบ่อยครั้งเพียงใด						



**ตอนที่ 3: ความคิดเห็นที่มีต่อตัวแปรตาม เพื่อให้เกิดประสิทธิผลการบริการผู้โดยสาร
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านและกรุณาตอบทุกคำถาม

ประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
1. ในภาพรวม ท่านคิดว่า พนักงานให้บริการผู้โดยสาร ทุกคน ได้อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันมากน้อย เพียงใด เช่น ไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา หรือ ราคา ค่าบัตรโดยสารของผู้โดยสาร ฯลฯ						
2. ในภาพรวม ท่านคิดว่า พนักงานให้บริการผู้โดยสาร ได้อย่างตรงเวลามากน้อยเพียงใด						
3. ในภาพรวม ท่านคิดว่า ปริมาณพนักงานให้บริการ ผู้โดยสารมีความเหมาะสมกับผู้โดยสารที่มาใช้ บริการ มากน้อยเพียงใด						
4. ในภาพรวม ท่านคิดว่า บริษัทฯ ให้บริการผู้โดยสาร เป็นไปตามที่ ประชาสัมพันธ์ไว้มากน้อยเพียงใด						
5. ในภาพรวม ท่านคิดว่า บริษัทฯ ให้บริการผู้โดยสาร มากกว่าความคาดหวังของผู้โดยสารมากน้อย เพียงใด						
6. ในภาพรวม ท่านคิดว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ให้บริการผู้โดยสารเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ มากน้อยเพียงใด						
7. ในภาพรวม ท่านคิดว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น กล่าวทักทายผู้โดยสารทุกคนที่มาใช้บริการมากน้อย เพียงใด						
8. ในภาพรวม ท่านคิดว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ตรวจสอบเอกสารของผู้โดยสารอย่างละเอียดถี่ถ้วน มากน้อยเพียงใด						

ประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
9. ในภาพรวม ท่านคิดว่า พนักงานต้อนรับขึ้นชั้นการเดินทางและสัมภาระ ให้แก่ผู้โดยสารมากน้อยเพียงใด						
10. ในภาพรวม ท่านคิดว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นแจ้งรายละเอียดเที่ยวบิน ให้แก่ผู้โดยสารมากน้อยเพียงใด						
11. ในภาพรวม ท่านคิดว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นกล่าวอำลาผู้โดยสารหลังจากให้บริการเสร็จสิ้นมากน้อยเพียงใด						
12. ในภาพรวม ท่านคิดว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นบริการผู้โดยสารด้วยความรวดเร็ว มากน้อยเพียงใด						
13. ในภาพรวม ท่านคิดว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีการให้บริการที่สามารถแข่งขันกับสายการบินคู่แข่งได้ มากน้อยเพียงใด						
14. ในภาพรวม ท่านคิดว่า ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจในการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมากน้อยเพียงใด						



ตอนที่ 4: แบบสอบถาม จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่จะทำ
ให้การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่า การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีจุดแข็ง หรือ ข้อดี ภายในหน่วยงาน
เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- มีน้ำใจช่วยเหลือ
- ให้บริการที่รวดเร็ว
- พนักงานมีความสามัคคี และช่วยเหลือเกื้อกูลในการให้บริการ
- พนักงานมีความอดทนในการแก้ปัญหา
- อื่นๆ _____

2. ท่านคิดว่า การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีจุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุง
ภายในหน่วยงาน เรื่องใดบ้างที่ต้องแก้ไข ปรับปรุง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ขาดแคลนบุคลากร
- ตารางการทำงานของพนักงานไม่เหมาะสม
- เส้นทาง ความกว้างของพนักงานมีน้อยหรือไม่มีเลย
- ขาดความสามัคคี ไม่ช่วยเหลือเกื้อกูล
- ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร
- อื่นๆ _____

3. ท่านคิดว่า การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีโอกาส หรือ ปัจจัยสนับสนุนนอก
หน่วยงาน เรื่องใดบ้างที่จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริการสูงขึ้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นภายในสนามบินฯ เช่น จาก เจ้าหน้าที่
การทำฯ(AOT), เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง (Immigration) และศุลกากร
(Customs) และ เจ้าหน้าที่สายการบินอื่นๆ
- การได้รับการยอมรับจากสายการบินลูกค้าหรือผู้โดยสาร
- การมีพันธมิตรทางสายการบิน(Star Alliance)
- ผู้โดยสารนิยมการเดินทางโดยเครื่องบินเพิ่มมากขึ้น
- ภาพลักษณ์ของสายการบินไทยดีกว่าสายการบินอื่นๆ
- อื่นๆ _____

4. ท่านคิดว่า การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีอุปสรรค หรือข้อจำกัดจากภายนอก
หน่วยงาน เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นภายในสนามบินฯ เช่น จาก
เจ้าหน้าที่การทำฯ(AOT), เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง (Immigration) และ
ศุลกากร (Customs) และ เจ้าหน้าที่สายการบินอื่นๆ
- พนักงานไม่ได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้จากฝ่ายฝึกอบรม
- พันธมิตรทางสายการบินน้อยเกินไป
- เส้นทางการบินไม่เหมาะสม
- ความคาดหวังของผู้โดยสารสายการบินไทยจะสูงกว่าสายการบินอื่นๆ
- อื่นๆ _____

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่จะทำให้การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีประสิทธิผลการบริการสูงขึ้น และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรในการให้บริการผู้โดยสาร

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน



ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์





แบบสัมภาษณ์

เรื่อง: ประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้บริหารของกองบริการผู้โดยสาร เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการสร้างประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ผู้วิจัยจะถือว่าเป็นความลับและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ผู้ศึกษาใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละในการตอบแบบ
สัมภาษณ์ชุดนี้

นางศุภมมาลย์ อูปนิสากร

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

E-Mail:sumo1998@hotmail.com

โทรศัพท์ 0898709234

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเขียน ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ _____

2. เพศ () ชาย () หญิง

3. อายุ _____ ปี

4. ระดับการศึกษาสูงสุด _____

5. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง _____

6. หน่วยงาน _____

7. ท่านมีอายุการทำงานกับบริษัทการบินไทยจนถึงปัจจุบัน _____ ปี

ตอนที่ 2: แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการให้บริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัทการบินไทยฯ เพื่อสร้างประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารสูงสุด

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมี “จุดแข็งหรือข้อดีภายในหน่วยงาน” เรื่องใดบ้างที่ช่วยให้การปฏิบัติงานในแต่ละด้านต่อไปนี้เกิดประสิทธิผลสูงขึ้น

1.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ

1.2 การให้บริการที่ตรงเวลา

1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.6 มาตรฐานการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัทการบินไทยฯ

1.7 การให้บริการที่สามารถแข่งขันได้กับสายการบินคู่แข่ง

1.8 ความพึงพอใจของผู้โดยสาร

2. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมี “จุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงภายในหน่วยงาน” เรื่องใดบ้างที่ช่วยให้การปฏิบัติงานในแต่ละด้านต่อไปนี้เป็นเกิดประสิทธิผลสูงขึ้น

2.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ

2.2 การให้บริการที่ตรงเวลา

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.6 มาตรฐานการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัการบินไทยฯ

2.7 การให้บริการที่สามารถแข่งขันได้กับสายการบินคู่แข่ง

2.8 ความพึงพอใจของผู้โดยสาร

4. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมี “โอกาสหรือปัจจัยสนับสนุนจาก “ภายนอกหน่วยงาน” เรื่องใดบ้างที่ช่วยให้การปฏิบัติงานในแต่ละด้านต่อไปนี้เกิดประสิทธิผลสูงขึ้น

3.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ

3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.6 มาตรฐานการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของภัคการบินไทยฯ

3.7 การให้บริการที่สามารถแข่งขันได้กับสายการบินคู่แข่ง

3.8 ความพึงพอใจของผู้โดยสาร

4. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมี “ข้อจำกัดหรืออุปสรรคจากภายนอกหน่วยงาน”
เรื่องใดบ้างที่ช่วยให้การปฏิบัติงานในแต่ละด้านต่อไปนี้เป็นเลิศประสิทธิผลสูงขึ้น

4.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ

4.2 การให้บริการที่ตรงเวลา

4.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

4.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

4.6 มาตรฐานการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัทรการบินไทยฯ

4.7 การให้บริการที่สามารถแข่งขันได้กับสายการบินคู่แข่ง

4.8 ความพึงพอใจของผู้โดยสาร

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่จะทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในแต่ละด้านมีประสิทธิภาพการให้บริการสูงขึ้น

5.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ

5.2 การให้บริการที่ตรงเวลา

5.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

5.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

5.6 มาตรฐานการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัทยการบินไทยฯ

5.7 การให้บริการที่สามารถแข่งขันได้กับสายการบินคู่แข่ง

5.8 ความพึงพอใจของผู้โดยสาร

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสุมลมาลย์ อุปนิสากร
วัน เดือน ปีเกิด	25 พฤษภาคม 2510
สถานที่เกิด	จังหวัดปราจีนบุรี
ประวัติการศึกษา	เศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2532
สถานที่ทำงาน	บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	Instructor 5

