



คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร  
ตามความต้องการของผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

The Desirable Characteristics of Ground Service at Check-in Counter Area  
by Passenger's Requirement at Suvarnabhumi Airport

สุรียพร ดิษฐ์สุวรรณ<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นชาวไทยและชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ จำนวน 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา และแบบบังเอิญในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยสถิติทดสอบ t-test และ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยเทคนิคของ Scheffe'

ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการที่สนามบินสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ที่ผ่านมาใช้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากกว่า 3 ครั้ง ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน 1-3 ครั้งต่อปีและเลือกตัวโดยสารแบบชั้นประหยัด ผลการศึกษาระดับความต้องการเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารพบว่า ด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความต้องการโดยรวมสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในอารมณ์ และด้านบุคลิกภาพ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่มี เพศ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน ประสบการณ์ในการใช้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และประเภทของตัวโดยสารที่นั่งต่างกันมีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารไม่แตกต่างกัน และพบว่าผู้โดยสารที่มีสัญชาติและอายุต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ ) ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกและเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการกับชาวต่างชาติที่มีวัฒนธรรมที่ต่างกัน ตลอดจนเพิ่มการให้บริการเสริมกับผู้โดยสารที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป

<sup>1</sup>อาจารย์ เทคโนโลยีการบินและอวกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก อีเมลล์ ditsuwansureeporn@gmail.com



คำสำคัญ: คุณลักษณะ, พนักงานให้บริการภาคพื้น, ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

## Abstract

This research has 2 objectives: 1) to study the desirable characteristics of ground service at check-in counter area by passenger's requirement at Suvarnabhumi Airport 2) to compare the desirable characteristics of ground service at check in counter area by passenger's requirement at Suvarnabhumi Airport. Sample sizes were Thai and foreign passengers who received services and could speak English language. Four hundred passengers were selected by quota and accidental sampling. Data were collected from questionnaires and analytical statistics were used such as frequency, percentage, mean, standard deviation and hypothesis testing with t-test and F-test, one-way analysis of variance (One-way ANOVA) and dual comparison with Scheffe's technic.

The results revealed that the most traveling purposes of Thai and foreign passengers at Suvarnabhumi Airport were travel. Most of them used to visit Suvarnabhumi Airport more than 3 times, traveled by plane 1-3 times per year and chose an economy class ticket. The service were the most desirable characteristics of ground service at check-in counter area by passenger's requirement, which had the higher average scores than emotional stability and personality, respectively. Hypothesis testing showed that passengers who had different sex, traveling purpose, frequency of traveling by plane, number of service experience at Suvarnabhumi Airport and type of seat tickets required similar desirable characteristics of ground service at check-in counter area. However, passengers who had different nationality and age required significant different desirable characteristics of ground service at check-in counter area ( $p < 0.01$ ). This results can be applied as selection guidelines, improving service plan for foreign passengers who have different culture and increasing service for passengers whose age more than 51 years old.

**Keywords:** Desirable, Ground Service, Suvarnabhumi Airport

## ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยโดยกระทรวงคมนาคมมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบขนส่ง พ.ศ. 2554-2563 ให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาค (Aviation Hub) ใส่ใจสิ่งแวดล้อม พร้อมให้บริการทุกระดับที่ปลอดภัย โดยมี กลยุทธ์ที่ 1 เรื่องการปรับปรุงประสิทธิภาพท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อให้มีศักยภาพในการรองรับการเติบโตของผู้ใช้บริการ (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม, 2560) และบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีวิสัยทัศน์ที่



มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานให้ได้รับการ จัดอันดับ 1 ใน 10 ท่าอากาศยานที่มีคุณภาพการบริการที่ดีที่สุดในโลก และในช่วงไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ 2563 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีผู้โดยสารมาใช้บริการรวมทั้งสิ้น 12,902,628 คน แบ่งเป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศ 10,873,158 คน เป็นผู้โดยสารภายในประเทศ 2,029,470 คน โดยมีเที่ยวบินรวม 75,511 เที่ยวบิน รองรับสายการบินทั้งในประเทศและระหว่างประเทศมากกว่า 500 สายการบิน (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2563)

งานบริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นถือเป็นงานบริการที่มีส่วนสำคัญยิ่งต่อกระบวนการให้บริการและการให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสาร งานให้บริการส่วนใหญ่ของพนักงานบริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร เช่น ออกตั๋วโดยสาร ตรวจสอบเอกสารการเดินทาง ให้ข้อมูลการเดินทาง จัดการสัมภาระของผู้โดยสาร เป็นต้น ดังนั้นบทบาทหน้าที่ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร จึงเป็นส่วนสำคัญต่อกระบวนการให้บริการภาคพื้นของท่าอากาศยาน ปัจจุบันพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร ปฏิบัติงานภายใต้ต้นสังกัดสายการบินพาณิชย์ และบริษัทตัวแทน ซึ่งคุณลักษณะของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร ที่เหมาะสมถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นและศรัทธากับสายการบินที่ผู้โดยสารเลือกใช้ และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีส่งผลให้ผู้โดยสารเลือกกลับมาใช้บริการซ้ำ

ดังนั้น ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญจึงได้ทำการวิจัย เรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วยเหตุผลว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารซึ่งส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ผู้โดยสารรับรู้ได้ ผลที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารที่เหมาะสม และยังเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่มาใช้บริการอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

### ขอบเขตของการวิจัย

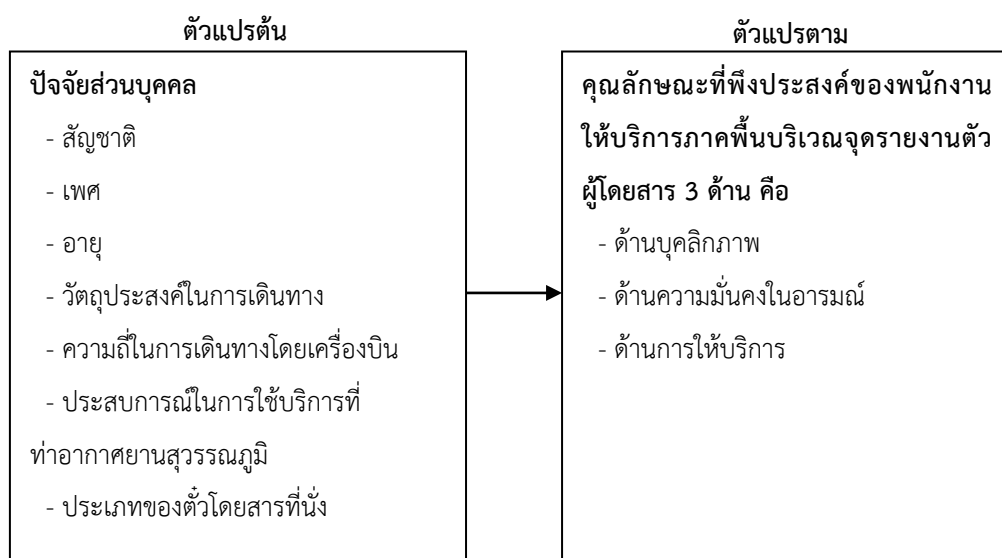
การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะคุณลักษณะพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารที่



ปฏิบัติงานภายใต้ต้นสังกัดสายการบินพาณิชย์เท่านั้น มีประชากรเป้าหมาย คือ ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ พื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ อาคารผู้โดยสารขาออกบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ สิงหาคม 2563 ถึงเดือนตุลาคม 2563

#### กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามในการวิจัยได้ ดังนี้



#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้โดยสารที่มาใช้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นชาวไทยและชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน (Infinite population) ผู้วิจัยจึงใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 400 คน จากนั้นผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) แบ่งเป็นผู้โดยสารชาวไทย จำนวน 200 คน และผู้โดยสารชาวต่างชาติ จำนวน 200 คน แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามที่กำหนด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล (2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร (3) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น มีค่าความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC)





สูงกว่า 0.60 ทุกข้อ และมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.82, 0.75 และ 0.79 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ ได้แก่ t-test เพื่อทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน F-test เพื่อทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยเทคนิคของ Scheffe'

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.50) มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 44.50) มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เพื่อการท่องเที่ยว (ร้อยละ 65.50) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมากกว่า 3 ครั้ง (ร้อยละ 66.50) มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน 1-3 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 73.00) และส่วนใหญ่เดินทางโดยตัวโดยสารแบบชั้นประหยัด (Economy class) (ร้อยละ 86.50)

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิโดยรวม 3 ด้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและอันดับที่ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่ พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

(n = 400)					
ข้อ	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ	อันดับที่
1	ด้านบุคลิกภาพ	3.88	0.22	มาก	3
2	ด้านความมั่นคงในอารมณ์	4.03	0.31	มาก	2
3	ด้านการให้บริการ	4.37	0.24	มาก	1
รวม		4.09	0.17	มาก	

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะด้านบุคลิกภาพ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรกเรียงจากมากไปหาน้อย ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและอันดับที่ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจตุรกายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำ อากาศยานสุวรรณภูมิ

(n = 400)

ข้อ	ด้านบุคลิกภาพ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความต้องการ	อันดับที่
1	ยิ้มแย้มกับลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ	4.72	0.44	มากที่สุด	1
2	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า	4.63	0.63	มากที่สุด	2
3	กิริยาวาจาน้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล อ่อนน้อม มีหางเสียง	3.56	0.49	มากที่สุด	3

คุณลักษณะด้านความมั่นคงในอารมณ์ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรกเรียงจากมากไปหาน้อย ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและอันดับที่ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความมั่นคงในอารมณ์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจตุรกายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำ อากาศยานสุวรรณภูมิ

(n = 400)

ข้อ	ด้านความมั่นคงในอารมณ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความต้องการ	อันดับที่
1	ไม่หงุดหงิดง่ายกับลูกค้า	4.82	0.38	มากที่สุด	1
2	มีความอดทนในการรับฟังข้อตำหนิ ข้อคิดเห็นจากลูกค้าด้วยความสุขุม	4.76	0.42	มากที่สุด	2
3	มีสมาธิ ไม่เหม่อลอยขณะทำงาน	4.52	0.49	มากที่สุด	3

และคุณลักษณะด้านการให้บริการ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรกเรียงจากมากไปหาน้อย ตารางที่ 4



ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการและอันดับที่ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านการให้บริการของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจตุรกายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

(n = 400)

ข้อ	ด้านการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความต้องการ	อันดับที่
1	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.91	0.17	มากที่สุด	1
2	บริการลูกค้าเท่าเทียมกันทุกคน	4.90	0.10	มากที่สุด	2
3	มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ	4.71	0.45	มากที่สุด	3

ผลทดสอบสมมติฐานของการวิจัย พบว่า ผู้ใช้โดยสารที่มี เพศ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน ประสบการณ์ในการใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ และประเภทของตัวโดยสารที่นั่งต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจตุรกายงานตัวผู้โดยสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและพบว่าผู้ใช้บริการที่มี สัญชาติ อายุ ต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจตุรกายงานตัวผู้โดยสารแตกต่างกัน โดยสรุปได้ ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานสัญชาติของผู้โดยสารกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจตุรกายงานตัวผู้โดยสาร พบว่า มีค่า t เท่ากับ 2.94 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงสรุปได้ว่าผู้โดยสารที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจตุรกายงานตัวผู้โดยสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงการทดสอบความแปรปรวน และค่า t-test ความแตกต่างของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจตุรกายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิจำแนกตามสัญชาติ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	p-value
คุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยรวม	9.96**	0.00



สัญชาติ	$\bar{x}$	S.D.	t	p-value
1. ชาวไทย	4.04	0.30	2.94**	0.00
2. ชาวต่างชาติ	4.38	0.24		

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และการทดสอบสมมติฐานอายุของผู้โดยสารกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสาร พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารในด้านบุคลิกภาพ และด้านความมั่นคงในอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการ มีค่า F เท่ากับ 6.34 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย จึงได้เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารด้านการให้บริการแตกต่างจากผู้โดยสารที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้โดยสารที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีคะแนนค่าเฉลี่ยของความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการให้บริการสูงกว่าผู้โดยสารที่มีอายุ 41-50 ปี ดังตารางที่ 6-7

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
<b>ด้านบุคลิกภาพ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.15	5	0.05	0.99	0.39
ภายในกลุ่ม	18.00	395	0.05		
<b>รวม</b>	<b>18.15</b>	<b>397</b>			
<b>ด้านความมั่นคงในอารมณ์</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.15	5	0.05	0.52	0.66
ภายในกลุ่ม	35.03	395	0.10		
<b>รวม</b>	<b>35.19</b>	<b>397</b>			
<b>ด้านการให้บริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.05	5	0.35	6.34**	0.00
ภายในกลุ่ม	19.21	395	0.05		
<b>รวม</b>	<b>20.27</b>	<b>397</b>			





ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจตุรกายงานตัวผู้โดยสาร ด้านการให้บริการตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่

ช่วงอายุ		ต่ำกว่า 31 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	4.38	4.37	4.30	4.45
ต่ำกว่า 31 ปี	4.38	-	0.99	0.14	0.39
31-40 ปี	4.37	-	-	0.19	0.19
41-50 ปี	4.30	-	-	-	0.00**
51 ปีขึ้นไป	4.45	-	-	-	-

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจตุรกายงานตัวผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความมั่นคงในอารมณ์ และด้านการให้บริการในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจตุรกายงานตัวผู้โดยสารมีคุณลักษณะด้านการให้บริการมากที่สุดในเรื่อง การบริการลูกค้าเท่าเทียมกันทุกคน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ รองลงมาด้านความมั่นคงในอารมณ์โดยผู้โดยสารต้องการให้พนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจตุรกายงานตัวผู้โดยสาร มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความมั่นคงในอารมณ์ในเรื่อง ไม่หงุดหงิดง่ายกับลูกค้ามีความอดทนในการรับฟังข้อตำหนิข้อคิดเห็นจากลูกค้าด้วยความสุขุม และมีสมาธิไม่เหม่อลอยขณะทำงาน และด้านบุคลิกภาพ ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจตุรกายงานตัวผู้โดยสารมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพในเรื่อง ยิ้มแย้มกับลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการ แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า และกิริยาจาหน้าเสียงสุภาพ นุ่มนวลอ่อนน้อม มีทางเสียง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราสุรามาน และคณะ (1998) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ 1) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนองลูกค้า 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และ 5) ด้านความเอาใจใส่ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2559) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่ดี 7 ประการ ได้แก่ 1) ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า 2) ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา 3) ให้เกียรติลูกค้า 4) ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้ 5) แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร 6) กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน และ 7) มีความกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ



ชินวัตร เชื้อสระคู (2559) ได้ทำวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูฟ ผลวิจัยพบว่า ลูกค้าร้านต้องการให้พนักงานบริการมีคุณลักษณะในเรื่อง พนักงานต้องมีจิตใจใฝ่บริการ มีความรับผิดชอบ มั่นคงทางอารมณ์ และสามารถตอบสนองต่อลูกค้า

และผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่มี เพศ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน ประสบการณ์ในการใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ และประเภทของตัวโดยสารที่นั่งต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารไม่แตกต่างกัน และ พบว่า ผู้โดยสารที่มี สัญชาติ อายุ ต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารแตกต่างกัน โดยเรื่องสัญชาติของผู้โดยสารถือเป็นประเด็นสำคัญที่พนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารต้องมีความเข้าใจเรื่องความแตกต่างของวัฒนธรรมระดับชาติ (Nation Culture) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้โดยสารที่มีสัญชาติต่างกันมีวัฒนธรรมที่แตกต่างทั้งความคิด ความรู้สึก และการตอบสนองของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ Hofstede (2005 อ้างใน พรหมปพร จันทระฉาย, 2556) ได้กล่าวว่า การส่งมอบคุณภาพบริการควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง ในเรื่อง ความแตกต่างของสภาพทางสังคมถึงความเท่าเทียมกัน บางวัฒนธรรมมีการแบ่งแยกสูงระหว่างผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมแตกต่างกัน ความเป็นปัจเจกนิยม ความเสมอภาคทางเพศ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และเรื่องอายุของผู้โดยสาร ผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ต้องคุณลักษณะของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารที่แตกต่าง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้โดยสารที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ต้องการการให้บริการที่แตกต่างเน้นให้ความสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับ สมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุไทย (2560) ได้กล่าวว่า ผู้เตรียมตัวเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปี ขึ้นไป จะมีสภาพจิตใจ การรับรู้ แนวความคิด ความจำ การเรียนรู้ บุคลิกภาพ และความต้องการที่เปลี่ยนไป เช่น ต้องการความเชื่อมั่น ต้องการการเอาใจใส่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ความต้องการทางร่างกาย ศรีธาในสิ่งที่ถูกต้องและแน่นอน ยึดมั่นในตนเอง เป็นต้น และจะรู้สึกพึงพอใจเมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตราพร เถิดฉวีวรรณ (2560) ที่พบว่า ผู้โดยสารคนไทยที่ เดินทางขึ้นประหยัดและมีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุพงษ์ พงษ์งาม (2558) ที่พบว่า ผู้โดยสารภายในประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีเพศ อายุ และรายได้มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลจากการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารควรมีคุณลักษณะด้านการให้บริการมากที่สุด และผู้โดยสารที่มี สัญชาติ อายุ ต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารแตกต่างกัน ดังนั้นสายการบินพาณิชย์ควรนำเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการให้บริการผู้โดยสารที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ผสมผสานกับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารให้สอดคล้องกับเรื่องดังกล่าว



### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- (1) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารตามท่าอากาศยานรองทั่วประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบว่าคุณลักษณะของพนักงานให้บริการภาคพื้นบริเวณจุดรายงานตัวผู้โดยสารที่เหมาะสมในภาพรวม ว่าควรมีคุณสมบัติอย่างไร และควรใช้เทคนิคการวิจัย เชิงคุณภาพผสมผสานกับวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ผลที่ได้ผลในเชิงลึกมากขึ้น
- (2) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการในภาพรวมของท่าอากาศยานหลัก และท่าอากาศยานรอง เพื่อจะได้ทราบและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่มาใช้บริการอย่างแท้จริง
- (3) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการกับการรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานของประเทศไทย
- (4) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับอายุผู้ใช้บริการกับความต้องการการรับบริการของท่าอากาศยานในประเทศไทย

### เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). **หลักสถิติ**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- จิตราพร เฉิดฉวีวรรณ. (2560). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยเดินทางชั้นประหยัดที่มีต่อบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการบิน. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ชินวัตร เชื้อสระคู. (2559). **คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูมูฟ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2563). **ข้อมูลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**. [ออนไลน์]. <http://www.suvarnabhumiairport.com/th/1092-about-airport>
- ภาณุพงษ์ พงษ์งาม. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พรรณปพร จันทร์ฉาย. (2556). **การบริหารวัฒนธรรมข้ามชาติ**. กรุงเทพฯ : โรงเรียนการท่องเที่ยวและ การบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2559). **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- สมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุไทย. (2560). **ทิศทางการให้บริการของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.ผู้สูงอายุไทย.com/article.php>
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม. (2560). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบขนส่ง พ.ศ. 2554-2563**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.otp.go.th/index.php/policy-plan.html>



Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale For measuring consumer perceptions of service quality.** Journal of marketing 64.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.