

การศึกษาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ

The Study of Low-Cost Airlines Cabin Crew Service Competency

ธารินี บุนนาค¹, สุรภา ไต้บ้านกวย²

บทคัดย่อ

บทความวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ และ (2) ศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งเพศชายและเพศหญิง สายการบินต้นทุนต่ำ กำหนดจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การทดสอบ F-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน One-way Anova

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 307 คน ช่วงอายุ ระหว่าง 25-34 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อยู่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปี – 7 ปี และผลการการศึกษิตตามวัตถุประสงค์พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.39$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านทักษะการบริหาร/จัดการ และเทคนิคเฉพาะงานเป็นอันดับแรก ($\bar{x}=4.42$) รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ($\bar{x}=4.39$) และด้านความรู้การบริการ ($\bar{x}=4.38$) ตามลำดับ (2) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน เกี่ยวกับสมรรถนะการบริการ ในด้านความรู้ การบริการ, ด้านทักษะการบริหาร/จัดการ และเทคนิคเฉพาะงาน และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : สมรรถนะการบริการ, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

¹นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
²อาจารย์ที่ปรึกษาคณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This independent study on the study of low-cost airlines cabin crew service competency. The purpose of this study was to determine: (1) Study the level of opinion that affects the service competency (2) Study the level of differences between personal factors and service competency of the low-cost airlines cabin crew. The sample population for this independent study consists of 400 male/female low-cost airlines cabin crew, using a nonprobability sampling technique that a researcher to choose a sampling of the accidental sampling method. The instrument of this research was a questionnaire. The statistics used for analyzing data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and One-Way ANOVA.

The result of the study has found that the sample population consisted most respondents were female total 307 persons, age 25-34 years old, bachelor degree, are in cabin crew position, working experience 5-7 years and found that, (1) The highest level of opinion service competency in overall ($\bar{X}=4.39$) The considered in detail, it was found that the highest level in all aspects was management and technical skills was ranked first ($\bar{X}=4.42$), attributes ($\bar{X}=4.39$) and service knowledge ($\bar{X}=4.38$) respectively and (2) The difference of personal factors conditions about the service competency of low-cost airlines cabin crew are different. Considering each aspect, it is found that cabin crew the different of ages, education, position and work experience have a significant effect on service knowledge, management and technical skills and attributes at the 0.05 level statistically significant.

Keyword: Service Competency, Cabin Crew

บทนำ

การคมนาคมในปัจจุบัน อุตสาหกรรมการบินเข้ามามีบทบาทสำคัญสำหรับการดำเนินชีวิต ช่วยให้การเดินทางสะดวกสบายได้มากยิ่งขึ้น อุตสาหกรรมการบินมีการพัฒนาและเติบโตเป็นอย่างมาก ได้รับความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสูง เมื่อเทียบกับการขนส่งในรูปแบบอื่นๆ หลากหลายประเทศจึงให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมการบินมากยิ่งขึ้น ทั้งมีความสำคัญในการเชื่อมโยงเศรษฐกิจ การขนส่งสินค้า การท่องเที่ยว ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ รวมไปถึงการดำเนินชีวิตของประชาชน

ทางด้านภาพรวมการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย โดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2561) จากสถิติการขนส่งผู้โดยสารโดยภาพรวมของประเทศช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ระหว่างปี พ.ศ. 2552 ถึง 2561 พบว่า มีจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประมาณ 2.8 เท่า จากปี พ.ศ. 2552 ที่มีจำนวนผู้โดยสาร 58 ล้านคน เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 162 ล้านคน ในปีพ.ศ.2561 ทั้งนี้อัตราการเติบโตเฉลี่ยของผู้โดยสารทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 10.8 ต่อปี นอกจากนี้ ยังมีข้อกำหนดรูปแบบการให้บริการของสายการบินแบบประจำสัญชาติไทยประกอบไปด้วย 2 รูปแบบ คือ สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ และสายการบินต้นทุนต่ำ โดยส่วนแบ่งทางการตลาดสายการบินที่ให้บริการทั้งเส้นทางบินภายในประเทศและเส้นทางบินระหว่างประเทศ เมื่อพิจารณาจากลักษณะการให้บริการพบว่า ในภาพรวมของประเทศผู้โดยสารส่วนใหญ่จะเลือกสายการบินต้นทุนต่ำมากกว่าสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ด้วยสัดส่วนร้อยละ 64 ต่อ 36 ของจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด

สายการบินต้นทุนต่ำ จึงเป็นหนึ่งในธุรกิจสายการบินที่น่าจับตามอง จากสถิติส่วนแบ่งทางการตลาดภาพรวมทั้งประเทศข้างต้น ด้วยการให้บริการและกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ภายหลังผู้โดยสารหันมาให้ความสนใจใช้บริการ แต่เนื่องจากอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็วในอุตสาหกรรมการบินดังกล่าวนี้ จึงส่งผลให้ปัญหาการแข่งขันในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมการบินมีการแข่งขันที่สูงตามไปด้วยเช่นกัน พบข้อร้องเรียนการให้บริการของพนักงานอยู่บ่อยครั้ง การบริหารจัดการในการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานจึงเป็นส่วนสำคัญ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สร้างความแตกต่างการให้บริการและรักษาคุณภาพในการให้บริการ เพิ่มคุณค่ากับกิจการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสาร การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นหัวใจ การพัฒนาสมรรถนะการให้บริการจึงสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพื่อยกระดับการให้บริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง และเพิ่มขีดความสามารถในการทำกำไรได้ในระยะยาว

จากภาพรวมอุตสาหกรรมการบินสายการบินต้นทุนต่ำที่กล่าวมา ทุกสายการบินจึงมุ่งเน้นการบริการเป็นสำคัญ เพื่อให้สามารถรักษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เป็นฐานลูกค้าสำคัญ การแก้ปัญหของสมรรถนะด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงเป็นภารกิจที่ผู้ประกอบการต้องดำเนินการและนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อให้เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการนำไปใช้ในการพัฒนาระดับคุณภาพการให้บริการทำให้มีความสามารถในการแข่งขันและลดอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สมรรถนะ (Competency) หมายถึง เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร ทั้งนี้ การกำหนดความสามารถนั้น จะแบ่งออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ K, S, A ซึ่งมีความหมายที่แตกต่างกันไปดังต่อไปนี้

1.1 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายอาชีพเดียวกันและต่างสายอาชีพ

1.2 ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดประโยชน์จะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทั้งนี้ ทักษะจะถูกแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1.2.1 ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน (Management Skills) หมายถึง ทักษะในการบริหารควบคุมงาน ซึ่งจะเกี่ยวกับระบบความคิดและการจัดการในการบริหารงาน ให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะในการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ ซึ่งทักษะดังกล่าวจะแสดงออกถึงการจัดระบบความคิดเพื่อมองไปที่เป้าหมายในอนาคตว่าอยากจะทำ หรือมีความต้องการอะไรในอนาคต

1.2.2 ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills) หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป เช่น งานจัดซื้อจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่แตกต่างไปจากงานผลิต ดังนั้นทักษะที่ต้องการของคนทำงานด้านจัดซื้อได้นั้นจะต้องแตกต่างไปจากงานผลิตเช่นเดียวกัน

1.3 คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทักษะ ทักษะใจ ความต้องการส่วนบุคคล พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

2. สมรรถนะการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ให้บริการที่เกินความคาดหมาย แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก พร้อมทั้งเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ

3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ผู้ดูแลความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน โดยมีหน้าที่ต่าง ๆ เช่น คอยดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีฉุกเฉิน รับผิดชอบตรวจเช็คอุปกรณ์ประจำเครื่องตามจุดต่าง ๆ เช่น ถังออกซิเจน เครื่องดับเพลิง ไฟฉาย หน้ากากออกซิเจน และเสื้อชูชีพ สำหรับสารคดีให้ผู้โดยสาร ฯลฯ ให้ครบถ้วนถูกต้องตามรายการ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร เช่น

การเตรียมอาหาร การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้โดยสารที่เจ็บป่วย การจัดหาที่นั่งให้กับผู้โดยสาร ตรวจสอบให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดก่อนเครื่องบินขึ้นหรือลง แจกสิ่งพิมพ์ให้ผู้โดยสารอ่าน และดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อย ในห้องผู้โดยสาร และห้องน้ำ เป็นต้น

4. สายการบินต้นทุนต่ำหรือสายการบินราคาประหยัด หมายถึง สายการบินที่มีกลยุทธ์การดำเนินงานธุรกิจด้านการบินด้วยการลดค่าใช้จ่ายของการบิน เช่น เครื่องแบบพนักงาน อาหารบริการบนเครื่องบิน ทำให้สามารถขายตั๋วโดยสารในราคาประหยัดได้ อีกทั้งมีการขายตั๋วล่วงหน้าผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถวางแผนจัดการเที่ยวบินได้ง่าย ลดความเสี่ยงด้านการโดยสารไม่เต็มลำ

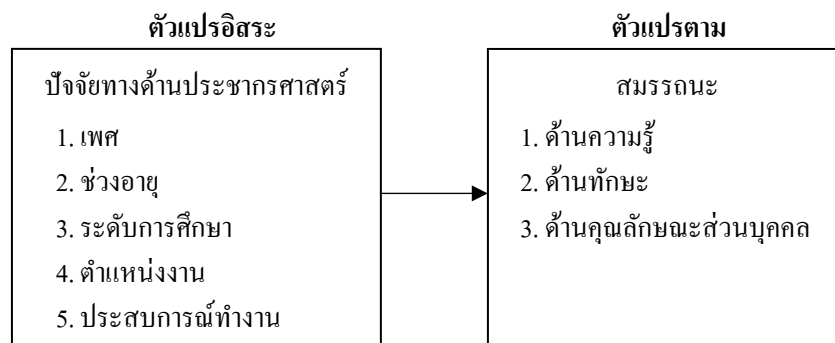
ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ แนวคิดและบริบทการศึกษารูทกิจอุตสาหกรรมการบินและการบริการ บริบทของประเด็นศึกษาของสายการบินต้นทุนต่ำ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งเพศชายและหญิงสายการบินต้นทุนต่ำ กำหนดจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การทำวิจัยเรื่อง การศึกษาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ มีระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ ธันวาคม พ.ศ.2562 ถึง มีนาคม พ.ศ.2563

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
2. แนวคิดและบริบทการศึกษารูทกิจอุตสาหกรรมการบินและการบริการ
3. บริบทของประเด็นศึกษาสายการบินต้นทุนต่ำ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ มีความแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. กำหนดพื้นที่ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการเลือกตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของคอเครน (Cochran) ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง และใช้แผนการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ

2. การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

การศึกษาค้างนี้ มีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) โดยประกอบด้วยศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเว็บไซต์ หนังสือ เอกสารทางวิชาการ งานวิจัยต่าง ๆ บทความทางวิชาการ เพื่อสรุปแนวคิดและทฤษฎีเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย นำข้อมูลต่าง ๆ มาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ และสร้างแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ เพื่อความเข้าถึงได้ง่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

การวัดค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบหาค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พร้อมทั้งปรับปรุงให้มีความสอดคล้อง และทดสอบเครื่องมือจากการทดลองแจกแบบสอบถาม พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach Method) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.974 โดยรวมมีค่าความสอดคล้องที่รับได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 400 ชุด โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ เมื่อเก็บครบตามจำนวน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บจากแบบสอบถามเสร็จ ทำการตรวจสอบให้มีความครบถ้วนทุกข้ออย่างสมบูรณ์ และผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงค่าเพื่อนำไปทดสอบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทดสอบหาค่าและนำมาวิเคราะห์สถิติต่อไป

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลที่ปรากฏในวรรณกรรมที่ผู้อื่นได้ศึกษารวบรวมไว้ในตำราทางวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัย และเว็บไซต์เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยและสถิติ

นำข้อมูลที่ได้อันวิเคราะห์ด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way Anova) หากพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) ในลำดับต่อไป

ผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Document Research) แนวคิดทฤษฎีและศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ การบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สาขาการบินต้นทุนต่ำ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งเพศชายและเพศหญิง สาขาการบินต้นทุนต่ำ กำหนดจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การทดสอบ F-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน One-way Anova โดยสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สาขาการบินต้นทุนต่ำ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย โดยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สาขาการบินต้นทุนต่ำ พบว่า

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 307 คน ช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อยู่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และมีประสบการณ์การทำงาน 5 ปี – 7 ปี

ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สาขาการบินต้นทุนต่ำ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$) เมื่อพิจารณาในรายด้านทุกด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการที่ระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านทักษะการบริหาร/จัดการ และเทคนิคเฉพาะงาน ($\bar{X}=4.42$) รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ($\bar{X}=4.39$) และด้านความรู้การบริการ ($\bar{X}=4.38$) ตามลำดับ ในด้านทักษะการบริหาร/จัดการ และเทคนิคเฉพาะงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สามารถจัดลำดับความสำคัญของขั้นตอนในการทำงานของตนเอง, สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตนเองได้ตามแนวทางหรือวิธีการที่ถูกกำหนด (Procedure), ให้ข้อมูลรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจน ในเรื่องที่ดินรับผิดชอบแก่ผู้โดยสารได้ เป็นต้น

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตัดสินใจ สรุปสมรรถนะการบริการ

สมรรถนะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ
	(\bar{X})	มาตรฐาน (S.D.)	การตัดสินใจ
ด้านความรู้การบริการ	4.38	0.55	มากที่สุด
ด้านทักษะการบริหาร/จัดการและเทคนิคเฉพาะงาน	4.42	0.49	มากที่สุด
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	4.39	0.51	มากที่สุด
รวม	4.39	0.50	มากที่สุด

(n=400)

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ มีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยผลการทดสอบพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะการบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 2 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยส่วนบุคคล	สมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน			
	สายการบินต้นทุนต่ำ			รวม
	ด้านความรู้การบริการ	ด้านทักษะการบริหาร/จัดการ และเทคนิคเฉพาะงาน	ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	
เพศ	t-Test = 0.64 Sig. = 0.51 (ไม่แตกต่าง)	t-Test = 0.44 Sig. = 0.65 (ไม่แตกต่าง)	t-Test = 0.65 Sig. = 0.51 (ไม่แตกต่าง)	t-Test = 0.62 Sig. = 0.53 (ไม่แตกต่าง)
อายุ	Anova = 21.27 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)	Anova = 19.89 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)	Anova = 22.42 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)	Anova = 22.90 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)
ระดับการศึกษา	t-Test = 2.35 Sig. = 0.01* (แตกต่าง)	t-Test = 2.17 Sig. = 0.03* (แตกต่าง)	t-Test = 2.43 Sig. = 0.01* (แตกต่าง)	t-Test = 2.41 Sig. = 0.01* (แตกต่าง)

ตาราง 2 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
สายการบินต้นทุนต่ำ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	สมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน			รวม
	สายการบินต้นทุนต่ำ			
	ด้านความรู้การบริการ	ด้านทักษะการบริหาร/จัดการ และเทคนิคเฉพาะงาน	ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	
ตำแหน่งงาน	Anova = 14.38 Sig. = 0.00* (แตกต่างกัน)	Anova = 17.17 Sig. = 0.00* (แตกต่างกัน)	Anova = 18.81 Sig. = 0.00* (แตกต่างกัน)	Anova = 18.01 Sig. = 0.00* (แตกต่างกัน)
ประสบการณ์การทำงาน	Anova = 15.21 Sig. = 0.00* (แตกต่างกัน)	Anova = 17.19 Sig. = 0.00* (แตกต่างกัน)	Anova = 19.40 Sig. = 0.00* (แตกต่างกัน)	Anova = 18.43 Sig. = 0.00* (แตกต่างกัน)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 แสดงความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ต่อระดับความคิดเห็นของสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ ผู้วิจัย อภิปรายผล โดยมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ ดังนี้

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามหัวข้อ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการบริการด้านทักษะการบริหาร/จัดการ และเทคนิคเฉพาะงาน (\bar{x} = 4.42) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (\bar{x} = 4.39) และด้านความรู้การบริการ (\bar{x} = 4.38) ตามลำดับ ทั้งนี้เพราะทักษะการบริหาร/จัดการ และเทคนิคเฉพาะงาน ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานในแต่ละวัน ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ จำเป็นต้องอาศัยทักษะในการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งสถานการณ์ฉุกเฉินสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และต้องการทักษะในการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ ศตวรรษ กล้าดิษฐ์ (2560) สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิต สายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยชากิ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมในทุกด้านของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยชากิ จำกัด อยู่ในระดับที่ส่งผลมาก เมื่อทำการพิจารณา ในสมรรถนะแต่ละด้านพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดคือด้านทักษะ รองลงมาคือด้านความรู้ และในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์นั้นมีระดับสมรรถนะที่ส่งผลมากเท่ากัน สุดท้ายคือด้านทัศนคติมีระดับสมรรถนะที่ส่งผลปานกลาง

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ในช่วงอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน มีผลกับสมรรถนะการบริการที่แตกต่างกัน และหากวิเคราะห์เป็นรายด้านของข้อมูลประชากรศาสตร์ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยได้ดังนี้

ด้านช่วงอายุ

ความแตกต่างระหว่างอายุ ต่อระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ ที่แตกต่างกัน ทำให้เห็นได้ว่า อายุ ส่งผลต่อสมรรถนะการบริการเพราะช่วงอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อวุฒิภาวะการตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหาที่ต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวรุจิรา แสงผา(2559) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 141 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ ซึ่งเมื่อตรวจสอบความต่างของแต่ละช่วงอายุก็จะพบว่า ช่วงอายุที่สูงขึ้นจะมีสมรรถนะในการทำงานมากกว่าช่วงอายุที่น้อยกว่า เนื่องจากช่วงอายุที่มากกว่าจะมีวุฒิภาวะหรือมีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน เช่น พนักงานที่มีอายุน้อยอาจจะไม่มีไฟหรือมีกำลังและมีอุดมการณ์ในการทำงานอย่างมาก แต่คนที่มีอายุมาก อาจปฏิบัติงานมานานแล้ว ประสบการณ์และการเรียนรู้ และรู้วิธีการทำงานมามาก อายุของบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาการ และ ระดับวุฒิภาวะเมื่อมีอายุมากขึ้น ความคิดและการมองปัญหาได้ชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น ซึ่งความคิดและการกระทำจะปรับไปตามวัย เหตุเหล่านี้ จึงให้ความสอดคล้อง เช่นเดียวกันที่ตัวแปรทางด้านอายุที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และยาใจ ธรรมพิทักษ์ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัจจัยด้านองค์กร และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรมในส่วนงานบริการ

ส่วนหน้า จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล 400 ชุด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านระดับการศึกษา

ความแตกต่างระหว่างการศึกษา ต่อระดับความคิดเห็นของสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ปัจจัยระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ แตกต่างกัน ด้วยการศึกษาเสริมสร้างให้คนมีความรู้ มีกระบวนการทางความคิด วิเคราะห์และแยกแยะ มีเหตุมีผลในการตัดสินใจ สามารถนำความรู้มาใช้ในการทำงานได้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา แสงผา(2559) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 141 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ระดับการศึกษา และผลการวิจัยของ ศตวรรษ กล้าดิษฐ์ (2560) สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาสากิ จำกัด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาสากิ จำกัด (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยาสากิ จำกัด การศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาสากิ จำกัด สาขาพระประแดง สาขาวัดแค และสาขาสุวรรณภูมิ จำนวน 209 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมในทุกด้านของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยาสากิ จำกัด อยู่ในระดับที่ส่งผลมาก เมื่อทำการพิจารณา ในสมรรถนะแต่ละด้านพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ ด้านความรู้ เนื่องจากการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความสามารถรู้จักวิธีคิด วิเคราะห์และแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล และมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องกว่า และมีเหตุและผลในการแยกแยะ

ด้านตำแหน่งงาน

ความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงาน ต่อระดับความคิดเห็นของสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยาใจ ธรรมพิทักษ์ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัจจัยด้านองค์การ และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน โรงแรมในส่วนงานบริการส่วนหน้า จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล 400 ชุด ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน โรงแรมที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างกัน ซึ่งสมรรถนะที่แตกต่างกันของตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายเกิดจากการเรียนรู้ การพัฒนาสมรรถนะ

ของตนเองให้เพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะมาจากการฝึกอบรม การศึกษาความรู้เพิ่มเติม รวมถึงจากประสบการณ์ทำงานที่เพิ่มพูนมากขึ้นจนได้รับการมอบหมายงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของสมรรถนะการบริการ

ด้านประสบการณ์การทำงาน

ความแตกต่างระหว่างประสบการณ์การทำงาน ต่อระดับความคิดเห็นของสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ แตกต่างกัน ด้วยประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน ความรับผิดชอบ ความเข้าใจในงาน ทำให้ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา แสงผา(2559) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 141 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายด้วยวิธีการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่ง มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.82 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ถ้อยพหุคูณเชิงเส้นผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เนื่องจากว่าเมื่อประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น จะมีทักษะ ความชำนาญในงานสูงขึ้นความคิดและการกระทำต่าง ๆ มีความรอบคอบมากขึ้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. จากองค์ประกอบสมรรถนะการบริการ เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านความรู้การบริการมีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาตามหัวข้อ พบว่า มีความรู้ในขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานบริการของตนตามที่ได้รับมอบหมาย, สามารถนำความรู้ความสามารถ มาประยุกต์ใช้กับการบริการที่ตนได้รับมอบหมาย และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ตามลำดับ ดังนั้น องค์กรควรมีการวางแผนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมในด้านความรู้การบริการที่ถูกต้อง เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาความรู้การบริการ และได้รับการฝึกฝนจากความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการบริการที่ตนได้รับมอบหมาย เสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบในการให้บริการ อาจมีการใช้สื่อการเรียนการสอนที่เข้าถึงพนักงานที่ง่ายยิ่งขึ้น

2. ด้านทักษะการบริหาร/จัดการ และเทคนิคเฉพาะงาน เป็นด้านที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดในระดับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อพิจารณาตามหัวข้อ พบว่า สามารถจัดลำดับความสำคัญของขั้นตอนในการทำงานของตนเอง, สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตนเองได้ตามแนวทางหรือวิธีการที่ถูกกำหนด (Procedure) และให้ข้อมูลรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจน ในเรื่องที่ตนรับผิดชอบแก่ผู้โดยสาร ได้ ตามลำดับ ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญในด้านทักษะการบริหาร/จัดการ และเทคนิคเฉพาะงานเช่นเดียวกัน อาจมีการจัดทำมาตรฐานในการบริหาร/จัดการ และเทคนิค

เฉพาะงานยิ่งขึ้น จัดกิจกรรมกระตุ้นทักษะการทำงาน เสริมสร้างทักษะที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เพื่อเพิ่มพูนทักษะให้พนักงานได้นำไปใช้มากขึ้น นอกจากนี้ ออกแบบระบบการประเมินเพื่อมาตรฐานการทำงานตามแนวทางหรือวิธีการที่ถูกกำหนด (Procedure) ขององค์กร

3. ในการทำการวิจัยครั้งต่อไปควรรศึกษากลุ่มตัวอย่างให้ละเอียดยิ่งขึ้น หรือเพิ่มเติมกลุ่มตัวอย่าง เช่น ศึกษากลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายการบินที่อาจมีความแตกต่างกัน รวมทั้งศึกษารายละเอียดในตัวแปรข้ออื่นๆเพิ่มเติมที่งานวิจัยนี้ยังไม่ได้ทำการทดสอบ เช่น ปัจจัยในเรื่องวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- กรศิริภย์ ชูเสียงแจ้ว ศิริพงศ์ รักใหม่. (2562), สมรรถนะและคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก : กรณีศึกษา โรงแรมในจังหวัดตรัง, *วารสารวิทยาลัยอุตสาหกรรม*, 13(2), 167-183.
- กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบินสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2561). *รายงานสถานะอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย พ.ศ. 2561*.
- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และนิคม เจียรจินดา. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร. *วารสารเกษมบัณฑิต*, ปีที่ 19 (ฉบับพิเศษ), หน้า 6
- จิรประภา อัครบวร. (2549). *สร้างคนสร้างผลงาน*. กรุงเทพมหานคร: เต้า (2000).
- โชติชวัล พูกิจกาญจน์. (2562). *การจัดการขีดความสามารถ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน
- ณัฐพงศ์ ประกอบการดี. (2556). กลยุทธ์การให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบิน. *วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา* 5, 9 (มกราคม-มิถุนายน): 56-66.
- ณิชชรีย์ จิตต์ทิพย์กุล. (2561). *การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. ดุษฎีนิพนธ์ ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐริรินทร์ หล่มวิรัตน์. (2557). *การพัฒนายุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. วิชานิพนธ์ ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เทียน ทองแก้ว. (2550). *สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่5), อุบลราชธานี: วิทยาออฟเซทการพิมพ์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *อุตสาหกรรมการบินและการจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: บริษัท เพรสแอนด์ ดีไซน์.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2548). *ธุรกิจการบิน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยาใจ ธรรมพิทักษ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. วิชานิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ยุนิดา วิริโย. (2560). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมี บุคส์พับลิเคชั่นส์.
- รุจิรา แสงผา. (2559). *แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม*. ในการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1. อุบลราชธานี:มหาวิทยาลัยราชธานี.
- วัลลภ ลำพาย. (2547). *เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศตวรรษ กล้าดิษฐ์. (2560). *สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า ภูมิศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยชากิจ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- สีมา สีมานันท์. (2553). *การพัฒนาระบบราชการไทย : ประเด็นท้าทายมิติแห่งมนุษย์ ในประเทศไทยกับการพัฒนาที่ไม่สิ้นสุด บทบาทที่พึงเป็นของภาครัฐ*. คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency*. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีนซ์จำกัด(มหาชน).
- สุรศักดิ์ โจเย็น. (2545). *เอกสารประกอบการอบรมเรื่อง Competencies : สมรรถนะเพื่อพัฒนาองค์กร*. จัดโดยสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สภาวิชาชีพ 25/4/2546 ณ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (อัสตานา).
- สุวิมล ติรกานันท์. (2546). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์:แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ติรกานันท์. (2548). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์:แนวทางสู่การปฏิบัติ(พิมพ์ครั้งที่5)*. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2547). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. เอกสารประกอบการสัมมนา สมรรถนะของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- อนกมล สุธินันท์. (2548). *แนวทางการนำสมรรถนะทั้ง 5 ไปเพิ่ม ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานอย่างได้ผล*. กรุงเทพฯ : ประชาศึกษา
- อาภรณ์ ภู่วิชพันธุ์. (2553). *Behavioral competency dictionary พจนานุกรมพฤติกรรมความสามารถ(พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อาภรณ์ ภู่วิชพันธุ์. (2552). *competency dictionary(พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547). *แนวความคิดเรื่องสมรรถนะเรื่องเก่าที่ราหลงทาง*. จุฬาลงกรณ์วารสาร, ปีที่ 16 (เล่มที่ 64), 57-78.
- Aako Teikake (2012); *Customer Satisfaction with Air Service Delivery within Kiribati*; Master Thesis, Department of Aviation, Massey University, Turitea Campus, Palmerston North

- Dales, M and Hes, K. 1995. *Creating Training miracles*. Sydney: Prentice Hall.
- Dubois, D. and Rothwell, W.J. (2004). *Competency-Based Human Resource Management*. California: Davies-Black Publishing.
- Hellriegel, Don, Jackson, Susan E., & Slocum, John W. (2008). *Management A Competency Based Approach*. Ohio: Thomson South-Western
- Jeff Nor Jetty. *Malaysia airlines cabin crew's characteristics and coping mechanisms towards protective behavior*. A dissertation submitted in fulfillment of the requirement for the degree of master of protective security management. Kulliyah of Information and Communication Technology International Islamic University Malaysia 2015.
- Marygoretti Wambui Waithaka. *The factors that influence the productivity of flight attendants– a study of flight attendants in Kenya* [online]; 2013: <https://su-plus.strathmore.edu/handle/11071/4691>
- McClelland, David C. 1962. *Business Drive and National Achievement*. New York : D.VanNostrand.