

## ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

รุ่งทิwa สุดา<sup>1\*</sup> คงศักดิ์ ชมชุม<sup>2</sup> และ วราภรณ์ เต็มแก้ว<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันทางการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบัน ด้านบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับการบินและการบริการยังไม่เพียงพอ ด้านเครื่องมือมีชำรุด และทรุดโทรมไปตามเวลา ด้านการจัดการมีการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านสภาพแวดล้อมมีที่จอดรถจำกัด และด้านวิธีปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับองค์กร 2) มีผลกระทบต่อด้านความรู้ทางการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ด้านทักษะทางการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านคุณลักษณะของบุคคลทางความซื่อสัตย์สุจริต ด้านธรรมาภิบาลทางเพื่อนร่วมงาน ด้านระเบียบปฏิบัติงานทางกฎระเบียบและข้อบังคับ ด้านสถานที่ปฏิบัติงานทางสภาพแวดล้อม ด้านผู้โดยสารทางความเข้าใจ และด้านอุปกรณ์และระบบทางเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระ และ 3) ความรู้ควรเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระบบความปลอดภัยและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ด้านทักษะควรเพิ่มเติมการใช้ภาษาที่ 3 ด้านคุณลักษณะของบุคคลควรเพิ่มเติมทางด้านบุคลิกภาพและมารยาทของการบริการ ด้านธรรมาภิบาลควรลดลำดับชั้นระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ ด้านระเบียบปฏิบัติงาน ควรปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันต่อเหตุการณ์ ด้านสถานที่ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอ ด้านผู้โดยสารควรมีแหล่งข้อมูลที่เป็นให้เข้าถึงได้ง่าย และด้านอุปกรณ์และระบบควรปรับปรุงระบบสายพานลำเลียงสัมภาระ

**คำสำคัญ:** การปฏิบัติงาน, พนักงานต้อนรับภาคพื้น, การบิน

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

<sup>2</sup> อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

\* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร. +668 5365 3237 อีเมล: rungtiwawada@hotmail.com



## Factors Affecting Work Performance of Ground Officers at Donmueang International Airport

Rungtiwa Suda<sup>1\*</sup> Kongsak Chomchum<sup>2</sup> and Waraporn Temkaew<sup>2</sup>

### Abstract

This Thesis aims to 1) study current condition on operation, 2) study internal and external factors affecting the work performance, and 3) recommend guidelines to ground officers at Donmueang International Airport. According to the result of the Research, 1) The current condition on man - the man had insufficient knowledge on aviation and services, on machines - the machines were damaged and had normal wear and tear, on management - there was teamwork, on environment - there were inadequate parking lots, and on methods - they depend upon organization; 2) there were impacts on knowledge on aviation, services, laws on aviation, and safety, on skills of English language, on attributes' honest qualifications, on good governance of colleagues, on procedures of work rules and regulations, on workplace environments, on passengers' understanding, and on equipment and systems of weighing scales machines, and 3) on knowledge - related laws, safety system, and organizations' products should be added, on skills - the third language should be taught, on attributes - personality and service etiquettes ought to be trained, on good governance - managerial - operating hierarchical level should be reduced, on procedure - rules and regulations ought to be updated, on workplace - There should provide sufficient parking lots, on passengers - the necessary sources of data should be provided to be more easy to have access to them, and on equipment and systems - baggage conveyor system ought to be improved.

**Keywords:** Performance, Ground Officers, Aviation

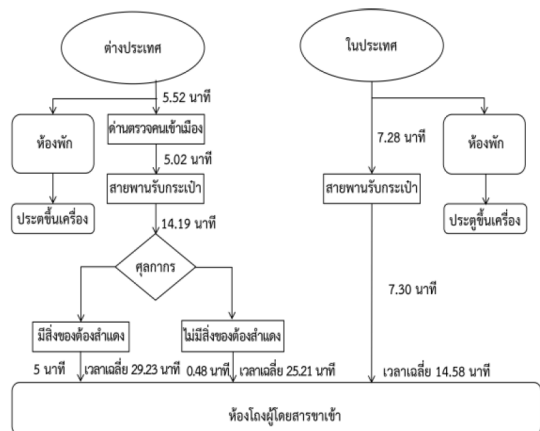
<sup>1</sup> Master's Degree Student, Department of Aviation Management, Civil Aviation Training Center Thailand

<sup>2</sup> Lecture, Department of Aviation Management, Civil Aviation Training Center Thailand

\* Corresponding Author, Tel. +668 5365 3237 e-mail: rungtiwasuda@hotmail.com



และกระบวนการเข้ารับบริการภาคพื้นของผู้โดยสารขาเข้า  
ทั้งต่างประเทศ และในประเทศ [1] ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 กระบวนการเข้ารับบริการภาคพื้นของผู้โดยสาร  
ขาเข้าทั้งต่างประเทศ และในประเทศ

อย่างไรก็ตาม พนักงานต้อนรับภาคพื้นทุกส่วนงาน  
จึงต้องมีจิตใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักของการ  
ให้บริการ อีกทั้งต้องมีทักษะ และความรู้ในวิชาชีพ เพื่อ  
แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานด้วยความ  
ราบรื่นและปลอดภัย ดังนั้น การบริหารจัดการพนักงาน  
ต้อนรับภาคพื้นถือเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อช่วยให้องค์กรมี  
แรงขับเคลื่อนที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปอย่างยั่งยืน  
ของอุตสาหกรรมการบินต่อไป การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี  
ผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น  
ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จึงเป็นเรื่องที่  
ผู้วิจัยให้ความสนใจที่จะศึกษาและวิเคราะห์หาปัจจัยที่มี  
ผลกระทบต่อปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น  
ประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เพื่อนำข้อมูล  
และผลวิจัยเสนอเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันทางการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยาน  
นานาชาติดอนเมือง

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อ  
การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่า  
อากาศยานนานาชาติดอนเมือง

2.3 เพื่อเสนอแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

## 3. วิธีการวิจัย

### 3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับ  
ภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ทั้ง  
ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ จำนวน 6 สายการบิน  
ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยแอร์  
เอเชียเอกซ์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนก  
แอร์ สายการบินนกสกีต และ สายการบินไทยสมายล์ มี  
จำนวนทั้งหมด 695 คน ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559

### 3.2 กลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก  
ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับ  
บริหารหรือเทียบเท่า และระดับปฏิบัติการประจำ ท่า  
อากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ.  
2559 ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยสัมภาษณ์  
กับพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำนวน 6 สายการบิน มี  
จำนวน 12 คน โดยพิจารณาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างมี  
หลักเกณฑ์ประการสำคัญดังต่อไปนี้

1) กลุ่มตัวอย่างระดับบริหารเป็นบุคคล  
ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ โดยมีระยะเวลาการ  
ปฏิบัติงานมากกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และเป็นบุคคลที่มี  
ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ  
พนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินละ 1 คน

2) กลุ่มตัวอย่างระดับปฏิบัติการเป็น  
บุคคลที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปฏิบัติการท่าอากาศยาน  
และตำแหน่งหัวหน้างานภาคพื้น โดยมีระยะเวลาการ  
ปฏิบัติงานมากกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี และเป็นบุคคลที่มี  
ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ  
พนักงานต้อนรับภาคพื้น สายการบินละ 1 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามในการ  
วิจัย ได้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการ  
ประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีจำนวน  
ทั้งหมด 661 คน ซึ่งคำนวณหาจำนวนตัวอย่างโดยใช้สูตร  
ของทาร์ยามานะ และกำหนดขอบเขตความคลาด  
เคลื่อนที่ 0.05 [2] ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน  
250 คน ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวน

พนักงานต้อนรับภาคพื้นของ แต่ละสายการบิน โดยแจกแบบสอบถามเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ซึ่งขึ้นอยู่กับโอกาส เวลา และสถานที่แจกแบบสอบถามนั้น ๆ

### 3.3 ตัวแปรที่ทำการวิจัย

3.3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) คุณลักษณะของบุคคล (Attributes) [3] และ ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ได้แก่ ธรรมชาติ (Good Governance) ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedures) สถานที่ปฏิบัติงาน (Workplace) ผู้โดยสาร (Passengers) อุปกรณ์และระบบ (Equipment and Systems)

3.3.2 ตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) [4] เพื่อพิจารณาปัจจัยภายนอกที่มีผล ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

3.4.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นการ สัมภาษณ์แบบเป็นทางการ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่ 1 เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับ บริหารหรือเทียบเท่า และลักษณะที่ 2 เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการ ซึ่งโครงสร้างของการ สัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ตอน โดยตอนที่ 1 เป็นคำถาม เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 เป็น คำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ตอนที่ 3 เป็น คำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น และตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการสอบถามข้อเสนอแนะในด้าน ต่าง ๆ ทั้งนี้ การวิเคราะห์วิจัยเชิงคุณภาพใช้รูปแบบการ เขียนรายงานผลข้อมูลเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เชื่อมโยงข้อมูลกับแนวคิดทฤษฎีและข้อมูล เชิงปฏิบัติการ

3.4.3 แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งระดับ ปฏิบัติการเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 เป็นคำถาม เกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับภาคพื้น และตอนที่ 4 เป็นคำถาม เกี่ยวกับการสอบถามข้อเสนอแนะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ ต้องการแนะนำในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ การวิเคราะห์วิจัยเชิง ปริมาณใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลที่ เก็บมา และข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง นำมาวิเคราะห์และแยกประเด็น เพื่อสรุปให้ตรงตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัย

## 4. ผลการวิจัยและสรุปผล

4.1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันทางด้าน การ ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

4.1.1 ด้านบุคคล พนักงานต้อนรับภาคพื้นมี ความรู้เกี่ยวข้องกับการบินและการบริการยังไม่เพียงพอ เช่น ความประพฤติ มารยาท บุคลิกภาพ เป็นต้น และ ทักษะทางภาษาภาษาอังกฤษ หรือภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน ภาษารัสเซีย ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น เพื่อให้ เข้าถึงการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

4.1.2 ด้านเครื่องมือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น ปฏิบัติงาน ช้าลง เนื่องจากเครื่องมือมีชำรุดทรุดโทรมไป ตามเวลา เช่น สายพานลำเลียงสัมภาระตกสายพาน บ่อยครั้ง จำนวนช่องเคาน์เตอร์เช็คอินมีจำนวนจำกัด

4.1.3 ด้านการจัดการ องค์กรมีการบริหาร จัดการพนักงานต้อนรับภาคพื้นด้วยลักษณะการ ปฏิบัติงานเป็นทีม โดยทุกคนต้องช่วยเหลือกันและกันใน การปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นบางคน ประสบปัญหาขณะปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาได้ และบางองค์กรมีสวัสดิการ ให้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นด้วยการจัดศูนย์อาหาร เฉพาะพนักงานของตน เพื่อให้พนักงานได้ใช้บริการ

4.1.4 ด้านสภาพแวดล้อม พนักงานต้อนรับภาคพื้นสามารถเดินทางมา ทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง นั้นได้หลากหลายวิธี ถ้าหากเดินทางด้วยการใช้ท้องถนน มักพบปัญหาการจราจรติดขัด และถ้าหากพนักงานต้อนรับภาคพื้นนำรถยนต์ส่วนตัวมาจอดที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองต้องพบกับที่จอดรถเต็ม นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุณหภูมิของอาคารมีระดับอุณหภูมิไม่เท่ากัน เนื่องจากไม่สามารถปรับระดับอุณหภูมิได้ บ่อยครั้งก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

4.1.5 ด้านวิธีปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีขั้นตอนการปฏิบัติงานแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์กรของตน อย่างไรก็ตาม พนักงานต้อนรับภาคพื้นไม่สามารถตัดสินใจหรือแก้ปัญหาหน้างานด้วยตนเองได้ จำเป็นต้องขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ก่อนทุกครั้ง เพื่อความปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานของการปฏิบัติงาน และการประสานงานแต่ละหน่วยงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นนั้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น

4.2 ผลการศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

4.2.1 จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของการศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1) ด้านความรู้ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความรู้ทางการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถสร้างความรู้ได้จากการฝึกอบรม แม้ว่าบุคคลที่ไม่ได้จบสายงานทางด้านนี้มาโดยตรงสามารถปฏิบัติงานนี้ได้เช่นกัน เพียงแต่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และมีใจรักการบริการ

2) ด้านทักษะ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ทักษะภาษา ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีความสำคัญต่อการสื่อสาร เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

3) ด้านคุณลักษณะของบุคคล มีความคิดเห็นว่า ความซื่อสัตย์สุจริต ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ถ้าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติภารกิจให้เกิดภาพลักษณ์ที่ต่อองค์กร และความปลอดภัยขององค์กร เช่น พนักงานต้อนรับภาคพื้นไม่รับสินบนกับผู้ใช้โดยสารที่มีน้ำหนักสัมภาระเกิน

4) ด้านธรรมาภิบาล มีความคิดเห็นว่า เพื่อนร่วมงาน ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน เนื่องจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีลักษณะการปฏิบัติงานเป็นทีม การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องช่วยเหลือกัน และยอมรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ของเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น

5) ด้านระเบียบปฏิบัติงาน โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า กฎระเบียบและข้อบังคับ ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ โดยมีบทลงโทษเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

6) ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นว่า สภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ และเสียง ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ถ้าสถานที่การปฏิบัติงานทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีสมาธิในการปฏิบัติงาน เช่น สถานที่สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศไม่ร้อนเกินไป ทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นรู้สึกสดชื่น และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

7) ด้านผู้โดยสาร มีความคิดเห็นว่า ความเข้าใจกันระหว่างผู้โดยสาร และพนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เนื่องจากต้องเสียเวลาในการปฏิบัติงานหรืออธิบายใหม่ให้ผู้โดยสารเข้าใจ

8) ด้านอุปกรณ์และระบบ มีความคิดเห็นว่า เครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระ ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน เนื่องจากเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระถือเป็นส่วนหนึ่งของความน่าเชื่อถือขององค์กร ถ้าหากเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระไม่มีความเที่ยงตรงส่งผลให้ความน่าเชื่อถือลดลงของการเข้ารับบริการ และน้ำหนักสมดุของอากาศยานไม่สมดุลก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการเข้ารับบริการได้



4.2.2 จากแบบสอบถามของการศึกษาปัจจัยภายใน และภายนอกที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

1) ด้านความรู้ พบว่า มากที่สุด คือ หัวข้อ ท่านมีความรู้เกี่ยวกับ การขนส่งทางอากาศและมาตรการที่เกี่ยวข้อง เช่น การขนย้ายผู้โดยสาร วัตถุต้องห้าม เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.35 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และน้อยที่สุด คือ หัวข้อ ท่านมีความรู้รอบตัวและข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อความมั่นคงของชาติ เช่น บุคคลต้องสงสัยในการก่อการร้าย การจี้หรือ การปล้น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.91 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

2) ด้านทักษะ พบว่า มากที่สุด คือ หัวข้อ ท่านมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.68 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 และน้อยที่สุด คือ หัวข้อ ท่านมีทักษะการใช้ภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน ภาษารัสเซีย ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 1.60 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73

3) ด้านคุณลักษณะของบุคคล พบว่า มากที่สุด คือ หัวข้อ ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีค่าเฉลี่ย 4.99 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.09 และน้อยที่สุด คือ หัวข้อ ท่านคิดว่ารายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำรงชีพและอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย คือ 3.84 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

4) ด้านธรรมาภิบาล พบว่า มากที่สุด คือ หัวข้อ ท่านเคารพ รั้งฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.60 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และน้อยที่สุด คือ หัวข้อ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย คือ 4.08 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

5) ด้านระเบียบปฏิบัติงาน พบว่า มากที่สุด คือ หัวข้อ ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ย 4.63 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 และน้อยที่สุด คือ หัวข้อ การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.98 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84

6) ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า มากที่สุด คือ หัวข้อ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของท่าน มีความเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานทั้งแสงสว่าง อุณหภูมิ และเสียง มีค่าเฉลี่ย 4.32 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และน้อยที่สุด คือ หัวข้อ องค์กรที่ท่านสังกัดมีที่จอดรถที่ปลอดภัยและเพียงพอต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีค่าเฉลี่ย 1.63 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

7) ด้านผู้โดยสาร พบว่า มากที่สุด คือ หัวข้อ ท่านเข้าใจความต้องการของผู้โดยสารที่เข้าใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.43 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และน้อยที่สุด คือ หัวข้อ ท่านมีความเหมือนลำในการให้บริการผู้โดยสารจำนวนมากหรือเที่ยวบินลำช้า มีค่าเฉลี่ย 2.59 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07

8) ด้านอุปกรณ์และระบบต่าง พบว่า มากที่สุด คือ หัวข้อ ท่านสามารถใช้งานเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระได้อย่างแม่นยำและเที่ยงตรง มีค่าเฉลี่ย 4.68 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 และน้อยที่สุด คือ หัวข้อ ท่านสามารถใช้งานระบบสายพานลำเลียงสัมภาระโดยไม่มีข้อขัดข้องใด ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

จากการสำรวจแบบสอบถามสามารถแสดงผลได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงลำดับปัจจัยด้านต่าง ๆ ของ

ผู้ตอบแบบสอบถาม (n=250)

| ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น | $\bar{x}$ | S.D  | ลำดับ | แปลความ   |
|---|-----------|------|-------|-----------|
| 1. ด้านความรู้  | 4.25      | 0.04 | 4     | มาก       |
| 2. ด้านทักษะ  | 4.09      | 0.08 | 6     | มาก       |
| 3. ด้านคุณลักษณะของบุคคล                              | 4.52      | 0.23 | 1     | มากที่สุด |
| 4. ด้านธรรมาภิบาล                                     | 4.32      | 0.04 | 2     | มาก       |
| 5. ด้านระเบียบปฏิบัติงาน                              | 4.23      | 0.11 | 5     | มาก       |
| 6. ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน                              | 3.67      | 0.18 | 8     | มาก       |
| 7. ด้านผู้โดยสาร                                      | 3.68      | 0.25 | 7     | มาก       |
| 8. ด้านอุปกรณ์และระบบ                                 | 4.26      | 0.14 | 3     | มาก       |
| รวม   | 4.18      | 0.18 | -     | มาก       |

4.4 เสนอแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พนักงานต้อนรับภาคพื้นควรเพิ่มความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระบบความปลอดภัยและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ด้านทักษะควรเพิ่มการใช้ภาษาที่ 3 การแก้ไขเฉพาะหน้าและการเจรจาต่อรองกับผู้โดยสาร ด้านคุณลักษณะของบุคคลควรเพิ่มทางด้านบุคลิกภาพ และมารยาทการให้บริการ ด้านธรรมาภิบาลควรลดลำดับชั้นระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ด้านระเบียบปฏิบัติงานควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ทอท. ควรมีการปรับปรุงที่จอดรถใหม่ให้เพียงพอต่อการใช้บริการ ด้านผู้โดยสารควรมีแหล่งข้อมูลที่จำเป็นต่อการใช้บริการอากาศยานให้เข้าถึงได้ง่ายและเข้าใจได้ง่าย และด้านอุปกรณ์และระบบ ควรปรับปรุงระบบสายพานลำเลียงสัมภาระ ควรมีการจัดตั้งระบบส่วนกลาง การเช็คอิน และควรมีการปรับปรุงด้วยการให้บริการเช็คอินเพียงอย่างเดียวที่ชั้น 3 ของอาคารผู้โดยสารทั้ง อาคาร 1 และ 2 ของผู้โดยสารขาออกโดยติดตั้งเครื่องเอกซเรย์สัมภาระที่ชั้น 1

## 5. อภิปรายผล

5.1 ด้านความรู้ จากการสัมภาษณ์ ความรู้ทางการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยสอดคล้องกับแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการเน้นเรื่อง พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความรู้ที่เกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศและมาตรการที่เกี่ยวข้องที่ให้คะแนนเรื่องนี้เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตาภา [5] กล่าวว่า ความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพอยู่ในระดับมาก โดยมีวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นอันดับแรก

5.2 ด้านทักษะ จากการสัมภาษณ์ ทักษะภาษา ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยสอดคล้องกับแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการเน้นเรื่อง พนักงานต้อนรับภาคพื้น มีทักษะ

การใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ที่ให้คะแนนในเรื่องนี้เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พู่ระหง [6] กล่าวว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความสำคัญเป็นอันมากต่อการทำงานโรงแรมเพราะจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3 ด้านคุณลักษณะของบุคคล ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยสอดคล้องกับแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้น ในระดับปฏิบัติการเน้นเรื่อง พนักงานต้อนรับภาคพื้น มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ที่ให้คะแนนในเรื่องนี้เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร [7] กล่าวว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้จริยธรรมได้รวมถึงประเด็นการมีความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใสและเป็นธรรม

5.4 ด้านธรรมาภิบาล เพื่อนร่วมงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยสอดคล้องกับแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการเน้นเรื่อง พนักงานต้อนรับภาคพื้นเคารพฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน ที่ให้คะแนนในเรื่องนี้ เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ [8] กล่าวว่า ปัจจัยจุดใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

5.5 ด้านระเบียบปฏิบัติงาน ระเบียบปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยสอดคล้องกับแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการเน้นเรื่อง พนักงานต้อนรับภาคพื้นปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ที่ให้คะแนนในเรื่องนี้เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูเกียรติ [9] กล่าวว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรมีความรอบรู้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานได้ จึงมีผลในด้านคุณภาพของงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทนั้นหมายความว่า การปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทส่งผลต่อการปฏิบัติงานเช่นกัน





5.6 ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ และเสียง ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยสอดคล้องกับแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการเน้นเรื่อง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานทั้งแสงสว่าง อุณหภูมิ และเสียง ที่ให้คะแนนในเรื่องนี้เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวรรณ [10] กล่าวว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวก ถ้าปัจจัยสภาพแวดล้อมดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

5.7 ด้านผู้โดยสาร ความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยสอดคล้องกับแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการเน้นเรื่อง พนักงานต้อนรับภาคพื้นเข้าใจความต้องการของผู้โดยสารที่เข้าใช้บริการได้เป็นอย่างดี ที่ให้คะแนนในเรื่องนี้เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาจารย์ [11] กล่าวว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก บางครั้งความต้องการของผู้โดยสารที่มีความหลากหลายประกอบกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ของสายการบินส่งผลทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่เข้าใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานก็เป็นไปได้

5.8 ด้านอุปกรณ์และระบบ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยสอดคล้องกับแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในระดับปฏิบัติการเน้นเรื่อง พนักงานต้อนรับภาคพื้นสามารถใช้งานเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระได้อย่างแม่นยำและเที่ยงตรง ที่ให้คะแนนในเรื่องนี้เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวิชญ์ [12] กล่าวว่า ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## 6. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้สามารถทำการศึกษาต่อได้ในเรื่องเดียวกันนี้กับกลุ่มพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำ ท่าอากาศยานอื่น ๆ โดยศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมและวิจัยกับตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกันนี้ เพื่อนำผลมาปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริการภาคพื้นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ต้องคำนึงถึงระยะเวลาของการวิจัยเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้ยังสามารถทำการศึกษาวิจัยการใช้พื้นที่ว่างของ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการปฏิบัติงานและผลประโยชน์ที่ประเทศชาติควรได้รับในอนาคต

## 7. เอกสารอ้างอิง

- [1] Airports of Thailand plc. (2016). [Online]. About AOT. [cited August 21, 2016]. Available from <http://airportthai.co.th>
- [2] Natthinee Pompattarapraseart. (2015). Factors Affecting the Service Quality of Aircraft Parking Stand at Suvarnabhumi International Airport. Master of Management, Aviation Management, Graduate School, Civil Aviation Training Center Thailand Academic. (in Thai)
- [3] Surachai Phonhomphan. (2011). Competency. Bangkok : Panyachon.
- [4] Kietsuda Bandhitphan. (2015). Factors Affecting the Operational Efficiency of Aircraft Parking Stand Management at Suvarnabhumi International Airport. Master of Management, Aviation Management, Graduate School, Civil Aviation Training Center Thailand Academic. (in Thai)
- [5] Jidapa Boonnontae. (2008). Needs for The Personnel Self-Development at The Office of Khon Kaen Education Service Area. Master of Education, Educational Administration, Faculty of Education, Khon Kaen University. (in Thai)



- [6] Purahong Chaiyapantoh. (2008) The Needs and Problems in Using English with Foreigners of Hotel Front Desk Staff in Ubon Ratchathani Province. Master of Arts, English, Graduate School, Ubon Ratchathani Rajabhat University. (in Thai)
- [7] Kanokporn Seedorkmai. (2006). Competency Evaluation of Personnel in Suratthani Provincial Administration Organization. Master of Public Administration, Graduate School, Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- [8] Santi Prajakwong. (2007). Factors Affecting the Working Efficiency of Battery Company's Employees : A Case Study of Yuasa Battery (Thailand) Public Company Limited. Master of Arts, Social Sciences for Development, Graduate School, Bansomdejchaopraya Rajabhat University. (in Thai)
- [9] Chukait Yimpuang. (2011). Motivation Factors Affecting Operation : Case Study Bangkok Glass Co., Ltd. Pathumthani Plant. Master of Business Administration, Business Engineering Management, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- [10] Piyawan Marvichai. (2007). Factors Effecting Efficiency Employee Performance of Easy Buy Public Company Limited. Master of Business Administration, Management Science, Faculty of Business Administration, Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- [11] Acharee Namwat. (2014). The Development of Ground Staff Service Quality : a case Study of Thai Air Asia Airline at Chiang Mai Station. Master of Business Administration, Business Administration, Graduate School, Mae Fah Luang University. (in Thai)
- [12] Siravich Vetchakit. (2013). Factors Affecting The Performance of the Engineering Divisions of Phanakornsriyutthaya Provincial. Master of Engineering, Civil Engineering, Suranaree University of Technology. (in Thai)