

กลยุทธ์ด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายการบิน เพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน

สกุลทอง เจริญทอง*

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์ด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายการบินเพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายการบินที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน ด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ สำนวจความคิดเห็นจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานกับสายการบิน เพื่อการค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสายการบิน รวมถึงผลที่ได้ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน ประชากรตัวอย่างที่ศึกษาวิจัย ได้แก่ 1) พนักงานผู้ให้บริการบนเครื่องบิน จำนวน 4 คน 2) พนักงานผู้ให้บริการภาคพื้นที่ทำอากาศยานจำนวน 4 คน 3) พนักงานด้านกลยุทธ์การดำเนินงานของสายการบินจำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน เครื่องมือที่ใช้เพื่อการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structural Interview) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ทำงานมีผลต่อคุณภาพงานบริการของสายการบิน 2) ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสายการบินที่มีผลเชื่อมโยงถึงประสิทธิภาพการให้บริการของสายการบิน 3) คุณภาพงานบริการของสายการบินที่ดำเนินงานโดยพนักงานสายการบินมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสายการบินซ้ำจากสายการบินเดิมที่เคยใช้บริการเมื่อจะเดินทางในครั้งต่อไป ดังนั้น สายการบินควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาพนักงานสายการบินในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านองค์ความรู้ ด้านทักษะส่วนบุคคล ด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติ เพื่อให้งานบริการของสายการบินมีคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ธุรกิจสายการบิน

*ผู้ประพันธ์บรรณกิจ: อีเมล: kubkibsakulthong@hotmail.com

Airline staff service's strategy to improve airline operations efficiency

Sakulthong Charoenthong*

International College, Chiang Mai Rajabhat University

.....

Abstract

This qualitative research aims to study the relationship between airline staff service's strategy and airline operations efficiency to improve the airline service quality of airlines or agencies to provide related services. Samples include: 1) Four flight attendants with working experience in airline business 2) Four ground operations officers in airline business 3) Four strategy officers in airline business, in total of twelve examples. The method for collecting data is an in-depth interview form, a qualitative data and content analysis.

The results showed that: 1) Personal factors include age, education, marital status, and work experience affect the quality of service in airline business. 2) Personal service performance factors have a significant impact on improving the airline operations efficiency 3) Airline service quality provided by airline staff, it affects the passenger decision to use the airline again in the future.

Keywords: Service quality, Efficiency, Airline business

*Corresponding Author: Email: kubkibsakulthong@hotmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการบิน (Aviation Industry) เป็นธุรกิจที่มีการดำเนินงานเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันระหว่างธุรกิจสายการบิน (Airlines Business) อุตสาหกรรมการผลิตอากาศยาน (Aircraft Manufacturing) เพื่อให้บริการการเดินทางทางอากาศ และการขนส่งสินค้าทางอากาศ รวมถึงการดำเนินการจัดการท่าอากาศยาน (Airport Operations and Management) การบริหารจัดการควบคุมจราจรทางอากาศและเครื่องช่วยการเดินอากาศ (Air Traffic Management and Air Navigation Aids) เพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน (วัชร วัฒนภาค ฤทธาคนี, 2558) นอกจากกิจการให้บริการเดินทางทางอากาศเพื่อผู้โดยสาร ยังมีธุรกิจการจัดการขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Freight Management) ที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการมากขึ้น ซึ่งส่งผลมาจากการเจริญเติบโตของสภาพเศรษฐกิจและธุรกิจการบินช่วยให้การดำเนินงานขนส่งสินค้าทางอากาศมีความรวดเร็วสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ผลิต และผู้ใช้สินค้าได้ตรงตามความต้องการอย่างทันการ ทั้งนี้ งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล (SME, 2557) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของการขนส่งทางอากาศว่า เป็นการให้บริการเดินทางทางอากาศและการขนส่งสินค้าทางอากาศ ที่มีความรวดเร็วและตรงต่อเวลา เนื่องจากสายการบินและองค์กรที่เกี่ยวข้องให้ความสนใจ และเล็งเห็นความสำคัญต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน ส่งผลให้การขนส่งทางอากาศทั้งเที่ยวบินที่ให้บริการการเดินทางของผู้โดยสารและเที่ยวบินเพื่อการขนส่งสินค้าทางอากาศ สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการประหยัดเวลา และต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นการเสนอบริการของสายการบินและองค์กรต่างๆ ในอุตสาหกรรมการบินจึงนับได้ว่าเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจระดับโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการของธุรกิจการบิน นับเป็นหนึ่งในเครื่องมือทางการตลาดของสายการบิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความแตกต่างด้วยเอกลักษณ์ของสายการบิน และวางตำแหน่งทางการตลาดตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ให้กับสายการบิน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่เป็นผู้ให้บริการได้อย่างสอดคล้องทุกกระบวนการในกิจกรรมการให้บริการของสายการบิน อาทิเช่น การอำนวยความสะดวกสบายและการจัดรูปแบบการให้บริการตามกระบวนการเดินทางของผู้โดยสาร จากกระบวนการเริ่มต้นก่อนการเดินทาง (Pre-flight) ระหว่างการเดินทาง (In Flight) และเมื่อถึงจุดหมายปลายทางหรือเสร็จสิ้นกระบวนการเดินทาง (Post flight) ตามกระบวนการขั้นตอนที่สายการบินเสนอบริการให้กับผู้โดยสารที่รับบริการดังกล่าว

การจัดลำดับความพึงพอใจจากการใช้บริการสายการบินโดย Skytrax World Airline Awards ซึ่งวัดคุณภาพจากกระบวนการให้บริการของอุตสาหกรรมการบินในด้านต่างๆ โดยธุรกิจการบินเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบินที่มี Skytrax World Airline Awards เป็นเครื่องมือวัดที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น การจัดลำดับการให้บริการของ Skytrax World Airline Awards

ในปี 2023 พบว่า Singapore Airlines ได้รับการจัดลำดับให้เป็นสายการบินยอดเยี่ยมที่สุดแห่งปี (Skytrax, 2023) ลำดับที่ 2 ได้แก่ Qatar Airways ซึ่งเคยได้รับการจัดลำดับให้เป็นสายการบินยอดเยี่ยมที่สุดแห่งปี 2022 ที่ผ่านมา (Skytrax, 2022) หากวิเคราะห์การจัดลำดับคุณภาพงานบริการบนของสายการบิน โดยเปรียบเทียบกับ การจัดลำดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการในประเด็นต่างๆ พบว่า หากสายการบินต้องการที่จะพัฒนาองค์การจากการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สายการบินจะต้องให้ความสำคัญต่อคุณภาพงานบริการของสายการบินอย่างรอบด้านทุกกระบวนการเดินทาง เพื่อพัฒนาการให้บริการอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของสายการบิน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบริการของสายการบิน

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จากผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายได้จากลักษณะคุณภาพของงานบริการที่แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบจากแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman (เชิงชัย จีระดิษฐ์, 2565) ด้วยแบบจำลองเพื่อการวัดคุณภาพการให้บริการ คือ SERVQUAL 5 Dimensions RATER Model ที่ประกอบด้วยมิติทั้ง 5 ด้านของการให้บริการ ได้แก่ 1) Reliability หมายถึง ความน่าเชื่อถือและความน่าไว้วางใจ โดยสามารถให้บริการที่ตรงตามข้อตกลงไว้ ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและสามารถไว้วางใจได้ โดยคุณภาพงานบริการจะขึ้นอยู่กับผลของงานบริการที่เป็นไปตามที่สื่อสารไว้ต่อผู้รับบริการ 2) Assurance หมายถึง การให้บริการจากบุคลากรที่มีความสามารถและมีความชำนาญ จึงก่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจนั้นเป็นผลมาจากการให้บริการด้วยผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ จนส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับงานบริการที่มีคุณภาพจากบุคลากรและไว้วางใจว่าจะมีคุณภาพเหมาะสมกับธุรกิจที่ดำเนินการ 3) Tangibles หมายถึงความเป็นรูปธรรมในงานบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้จากสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในขณะที่เข้ารับบริการ โดยรวมถึงลักษณะของบุคลากรที่ให้บริการ ได้แก่บุคลิกภาพ ท่าทางในขณะที่ให้บริการ รวมถึงเครื่องแต่งกายของผู้ให้บริการร่วมกับคุณภาพของการบริการที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมที่เป็นรูปธรรมมองเห็นและจับต้องได้ เช่น ความมีประสิทธิภาพของบุคลากรต่องานบริการที่เสนอต่อผู้รับบริการ 4) Empathy คือ การเอาใจใส่ผู้รับบริการ การแสดงความเห็นใจที่ผู้ให้บริการแสดงออกว่ามีความเข้าใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ รวมถึงความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ โดยแสดงออกด้วยการสนใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการอย่างเต็มใจเมื่อเกิดปัญหาและเห็นความสำคัญในปัญหาของผู้รับบริการ 5)

Responsiveness คือ การให้บริการด้วยความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความพร้อมและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการดังกล่าว เกิดจากการได้รับการฝึกอบรมจากองค์กรเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการ การให้บริการอาจเกิดความแตกต่างทางคุณภาพในการให้บริการของแต่ละบุคคลและมีคุณภาพไม่คงที่ ดังนั้น ความพร้อมในการช่วยเหลือผู้ให้บริการต้องสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วทั่วถึง และสามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจน

เป้าหมายของการให้บริการคือกระบวนการกระทำเพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ ทั้งนี้ระดับคุณภาพของการบริการจะเป็นที่พอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการประเมิน โดยแบ่งลักษณะการประเมินคุณภาพการบริการออกเป็น 2 รูปแบบ คือ การประเมินคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และ การประเมินคุณภาพการให้บริการจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการ (แก้วตา ผู้พัฒพงษ์, 2561) ทั้งนี้ คุณภาพการให้บริการของสายการบิน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินด้วยเช่นกัน (วีรยา ทยานุวัฒน์, 2563) จากกรณีศึกษาสายการบินนกแอร์ วสุตม์ โชติพานิช (2560) ได้ศึกษาถึงคุณภาพของการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในกลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost airlines) ซึ่งผลที่ได้จากปัจจัยที่ทำการศึกษาได้แก่ คุณภาพการให้บริการที่เกิดจากภาพลักษณ์และการรับรู้คุณค่าจากการให้บริการของสายการบินโดยส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำจากสายการบินเดิมที่เคยใช้บริการ

รวมถึงการศึกษารูปแบบการให้บริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (Full-service airlines) ซึ่งลลิตา พลสุวรรณ และคณะ (2559) ได้ศึกษาถึงบทบาทของคุณภาพการให้บริการของสายการบินเต็มรูปแบบ โดยศึกษาถึงการพัฒนาคูณภาพการบริการ คือ การวัดคุณภาพการให้บริการที่ประเมินจากมิติคุณภาพงานบริการ (SERVQUAL 5 Dimensions RATER Model) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของงานบริการที่เกิดขึ้น ความมั่นใจ (Assurance) จากการเลือกใช้บริการ ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ของงานบริการ ความเอาใจใส่ (Empathy) ของผู้ให้บริการ และความสามารถในการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ตามแนวคิดของ Christian Gronroos (อ้างถึงในธงชัย จีระดิษฐ์, 2565) ได้กล่าวถึงการให้บริการว่า เป็นกระบวนการดำเนินงานที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) และมีคุณภาพไม่คงที่อาจมีกระบวนการเตรียมการหรือเตรียมการสำรองเพื่อช่วยให้กระบวนการให้บริการเกิดคุณภาพสูงสุดและส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน ซึ่งในบริบทของงานบริการของสายการบิน พนักงานสายการบินคือผู้ผลิตงานบริการที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ แนวคิดด้านสมรรถนะและประสิทธิภาพการให้บริการจากพนักงานสายการบินมีปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการของพนักงานสายการบินดังกล่าวด้วย (ทารินี บุณนาค, 2562)

จากการศึกษาด้านประสิทธิภาพของการให้บริการที่เกิดจากสมรรถนะในการบริการของแต่ละบุคคลและภาคส่วนขององค์กรที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานบริการ โดยอธิบายความหมายของสมรรถนะที่เชื่อมโยงกับประสิทธิภาพการดำเนินงานว่าหมายถึง การแสดงออกของปัจเจกบุคคลเพื่อการปฏิบัติงานให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบมาจาก องค์ความรู้ ทักษะส่วนบุคคล พฤติกรรมและทัศนคติ (Hellriegel อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์, 2561)

ด้านกลยุทธ์การให้บริการในธุรกิจการบินนั้น กลยุทธ์ที่นำมาศึกษาวิเคราะห์เพื่อการดำเนินธุรกิจของสายการบิน ประกอบด้วย กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ (Cost leadership) เพื่อแข่งขันด้านการขายผลิตภัณฑ์บริการของสายการบินในราคาถูกกว่าคู่แข่ง กลยุทธ์ด้านการสร้างความแตกต่าง (Differentiation) เพื่อสร้างความแตกต่างด้านการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ หรือราคาค่าบริการที่กำหนดขึ้น และ กลยุทธ์การมุ่งเน้นให้ความสำคัญ (Focus) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างตรงตามความต้องการ (Porter, 1980) รวมถึงกลยุทธ์ด้านการสร้างความประทับใจด้วยความแตกต่างจากการให้บริการต่อผู้โดยสารของสายการบินเมื่อผู้โดยสารเกิดความประทับใจจะกลับมาใช้บริการเดินทางกับสายการบินเป็นประจำ (Frequent Flyer Passenger: FFP) เป็นกลยุทธ์ที่สายการบินส่วนใหญ่นำมาประยุกต์ใช้ด้วยการบริการในรูปแบบต่างๆ พร้อมด้วยระบบ FFP ดังกล่าว นอกจากนี้ สายการบินยังมีกลยุทธ์ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวก รวดเร็ว เมื่อรับบริการ เช่น ระบบการซื้อหรือจำหน่ายบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Ticket: E-Ticket) ส่งผลให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายในการสำรองที่นั่ง (Reservation) หรือการจองที่นั่ง (Booking) รวมถึงการเดินทางของผู้โดยสารแบบไม่มีบัตรโดยสาร (Ticketless) โดยสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ ช่วยให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้โดยสาร และสายการบินยังสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานบริการที่ต่ำลง อีกทั้งช่วยให้สายการบินสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาเพื่อวางแผนการตลาดได้อย่างเหมาะสม สายการบินสามารถบริหารจัดการการจำหน่ายบัตรโดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงข้อมูลไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้อย่างสอดคล้องและเป็นปัจจุบัน (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร, 2559)

หากมีการส่งเสริมการวางแผนกลยุทธ์ได้อย่างครบวงจรโดยต่อเนื่องถึงบริการและผลิตภัณฑ์เสริมของธุรกิจการบิน (Ancillary Service and Product) ที่นอกเหนือจากการจำหน่ายบัตรโดยสาร เช่น การเพิ่มบริการการสำรองโรงแรม หรือสถานที่ท่องเที่ยว การสำรองบริการการเช่ารถ หรือบริการพิเศษในรูปแบบอื่น ๆ ที่อาจจัดขึ้นตามฤดูกาล หรือเทศกาลท่องเที่ยว จะเป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการเสริมจากธุรกิจการบินเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่ใช้บริการได้อย่างสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยของงานวิจัยฉบับนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ซึ่งเป็นพนักงานสายการบิน จำนวน 12 คน ผ่านกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกด้านคุณภาพการให้บริการของสายการบินและประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน โดยสามารถจำแนกกลุ่มประชากรตัวอย่างตามลักษณะของหน้าที่การปฏิบัติงานได้ ดังนี้

1. กลุ่มพนักงานผู้ให้บริการบนเครื่องบิน จำนวน 4 คน
2. กลุ่มพนักงานผู้ให้บริการภาคพื้นที่ทำอากาศยานจำนวน 4 คน
3. กลุ่มพนักงานด้านกลยุทธ์การดำเนินงานของสายการบินจำนวน 4 คน

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลโดยเตรียมหัวข้อสัมภาษณ์ที่เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structural Interview) ด้วยการใช้คำถามปลายเปิด รูปแบบการสัมภาษณ์ประกอบด้วยหัวข้อหลัก 3 ประเด็น ได้แก่

1. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการ
2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน
3. ความเห็นด้านคุณภาพงานบริการที่เกี่ยวข้องกับสายการบินของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญควบคู่กับการบันทึกบทสนทนาระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังกล่าวผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ ควบคู่กับการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งถอดบทสนทนาเพื่อวิเคราะห์คำตอบตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ทำการประมวลผล และวิเคราะห์ สรุปผลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งแบ่งออกเป็น ข้อมูลด้านการพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการ ข้อมูลด้านคุณภาพงานบริการ และ ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการให้บริการตามข้อกำหนดของสายการบิน และ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบบอุปนัย (Analytic Inductive) ทำการตรวจสอบข้อมูลและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการให้บริการของสายการบิน

รวมทั้งการตรวจสอบคุณภาพของข้อคำถาม และ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล เพื่อความแม่นยำและสอดคล้องในการวิเคราะห์ ด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) (บุษกร เชี่ยวจินตาทันต์. 2561) ซึ่งประกอบด้วย

การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulate) ด้วยข้อมูลที่ได้จากพนักงานสายการบินที่มีความแตกต่างด้านตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นพนักงานผู้

ให้บริการบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้ให้บริการภาคพื้นที่ทำอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นพนักงานด้านกลยุทธ์การดำเนินงานของสายการบิน จำนวนกลุ่มตัวอย่างละ 4 คน รวมจำนวน 12 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถวิเคราะห์ได้อย่างน่าเชื่อถือและเกิดความแม่นยำ

การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigation Triangulate) ด้วยวิธีการทดสอบแบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานและผู้เชี่ยวชาญของสายการบินตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการให้บริการของสายการบิน ก่อนนำแบบสอบถามมาทำการสัมภาษณ์เพื่อความหลากหลายของข้อมูลที่ได้มาจากผู้วิจัยที่ต่างกัน

การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulate) โดยศึกษาทฤษฎี รวมทั้งทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสายการบิน รวมถึงคุณภาพของงานบริการ และประสิทธิภาพงานบริการ เพื่อวิเคราะห์หาข้อมูลที่เป็นคำตอบของงานวิจัย

การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulate) ด้วยวิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์ ควบคู่กับการศึกษาเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์หาคำตอบจากข้อคำถามของงานวิจัย

การวิเคราะห์เพื่อผลการวิจัย ประกอบด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยจำแนกข้อมูลที่ทำการศึกษาตามหมวดหมู่เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสนับสนุนข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน เพื่อทำการแปลผล

จากข้อมูลพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสายการบิน ประกอบด้วยความรู้ (Knowledge) ด้านการให้บริการรวมถึงทักษะเฉพาะบุคคล (Skill) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Image) บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล (Trait) รวมถึงแรงจูงใจในการให้บริการ (Motive)

ด้านประสิทธิภาพการดำเนินการให้บริการของสายการบิน ได้แก่ การให้บริการและคุณภาพงานบริการตามที่สายการบินกำหนด ด้วยการให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff) การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature) การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products) และ การให้บริการที่เกินความคาดหวัง (Exceed expectation)

ผู้วิจัยทำการแปลผลและสร้างข้อสรุป (Conclusion Interpreting) ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Inductive) เพื่อหาคำตอบจากวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยที่ได้พัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยจำแนกข้อมูลที่ทำการศึกษาตามหมวดหมู่เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวอย่าง 12 คน นำมาสนับสนุนข้อมูลเพื่อวิเคราะห์แปรผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Inductive) และการสร้างข้อสรุป (Conclusion Interpreting) เพื่อหาคำตอบของงานวิจัย ควบคู่กับการอ้างอิงจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อย่างเป็นระบบ และการตรวจสอบจากทฤษฎีที่สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับ จึงสามารถอธิบายผลการวิจัยจากประเด็นที่ศึกษาได้ ดังนี้

ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการของสายการบิน จากการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างรวมถึงคุณสมบัติพื้นฐานของพนักงานสายการบิน พบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสมและส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบิน ได้แก่ ความรู้ ความสามารถที่เกิดจากการฝึกอบรม รวมถึงบุคลิกภาพและสุขภาพของพนักงานสายการบินที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ ที่รับผิดชอบ ความสามารถและทักษะในการพูดและเขียนภาษาอังกฤษ หรือ ภาษาที่ 3 ได้เป็นอย่างดี มีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีและสามารถทำงานเป็นทีมได้ รวมถึงมีอายุที่อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมเพื่อการปฏิบัติงานกับสายการบิน

ข้อมูลและความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความสอดคล้องระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสายการบินและด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล คุณสมบัติพื้นฐานของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบิน โดยปัจจัยคุณภาพการให้บริการอยู่บนพื้นฐานของระเบียบปฏิบัติขององค์กรที่มีมาตรฐานแนวทางปฏิบัติจากองค์การภายนอก เช่น ICAO, FAA, IATA, IOSA และ ACI ที่กำกับดูแลการปฏิบัติการ การดำเนินงาน และการบริหารงานของสายการบิน ซึ่งระเบียบ แนวทางปฏิบัติจากองค์กรที่กำกับดูแลการปฏิบัติการจะส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ

ด้านประสิทธิภาพการดำเนินการให้บริการของสายการบิน โดยวัดจากการให้บริการและคุณภาพงานบริการตามที่องค์กรกำกับกับการดำเนินงานของสายการบินกำหนดไว้ ได้แก่ การให้บริการอย่างมีคุณภาพจากพนักงานสายการบินด้วยการให้บริการที่เชี่ยวชาญ (Professional Staff) รวมถึงความสามารถตอบสนองการให้บริการตามความคาดหวังของผู้โดยสารที่ใช้บริการได้อย่างตรงจุด การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature) เมื่อผู้โดยสารต้องการความช่วยเหลือ ตลอดจนการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products) และเทคโนโลยีสารสนเทศที่สายการบินจัดเตรียมไว้ให้บริการ และ การให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation) ที่ส่งผลต่อการสร้างความประทับใจต่อผู้โดยสารและส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบิน ทั้งนี้เพราะคุณภาพการ

ให้บริการที่ดีเกิดจากพนักงานสายการมีความรู้ในกระบวนการให้บริการและการใช้สาธารณูปโภค อุปกรณ์เครื่องมือเพื่อการปฏิบัติงานอย่างชำนาญ โดยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสายการบิน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้แนวคิดที่ว่า นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสารที่รับบริการ อาจเป็นปัญหาและความท้าทายต่อการให้บริการของพนักงานสายการบิน ถ้าอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เกิดปัญหาขัดข้อง หรือมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของผู้โดยสารที่ต้องการรับบริการ โดยจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่รับบริการ

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นว่า ด้านทัศนคติและความเข้าใจการให้บริการของพนักงานสายการบิน รวมถึงความรักงานบริการยังเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการของพนักงานสายการบินด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เพราะ การแสดงออกเมื่อให้บริการต่อผู้โดยสารจะมีผลมาจากทัศนคติส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมบริการที่ดี ได้แก่ ความเอาใจใส่ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารอย่างทันต่อเหตุการณ์

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยกลยุทธ์ด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายการบินเพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน ด้วยการศึกษาวิเคราะห์ตามแนวคิดคุณภาพงานบริการโดยแบบจำลองของ Parasuraman และแนวคิดกลยุทธ์โดยแบบจำลองของ Porter สามารถสรุปผลและอภิปรายผล ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วยกลุ่มพนักงานผู้ให้บริการบนเครื่องบิน จำนวน 4 คน กลุ่มผู้ให้บริการภาคพื้นที่ทำอากาศยานจำนวน 4 คน และ กลุ่มพนักงานด้านกลยุทธ์การดำเนินงานของสายการบินจำนวน 4 คน รวม 12 คน มีความเห็นว่ามาตรฐานและคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สายการบินกำหนดเป็นกลยุทธ์เพื่อการควบคุมคุณภาพปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานสายการบินให้ได้มาตรฐานที่ดีและเหมาะสมต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นว่าการกำหนดมาตรฐานด้านการให้บริการและประสบการณ์ในการทำงานคือองค์ประกอบสำคัญในการสร้างคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินควบคู่กัน

นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นว่า ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านองค์ความรู้และทักษะในการให้บริการ พฤติกรรม และทัศนคติ (Hellriegel อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒพงษ์, 2561) มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบิน และสามารถส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงประสิทธิภาพการดำเนินการของสายการบิน เช่น ด้านองค์ความรู้ การให้ความสำคัญและความรู้ในเรื่องความปลอดภัยในการดำเนินงานของสายการบิน ทั้งนี้เพราะความปลอดภัยคือวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการของสายการบิน พร้อมกันนั้นกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ยังให้ความสำคัญของทักษะและความรู้ในด้านการ

ให้บริการของสายการบิน ได้แก่กระบวนการให้บริการในทุกกระบวนการให้บริการของสายการบิน รวมถึงผลิตภัณฑ์เพื่อให้บริการของสายการบิน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานสายการบิน เพื่อนำไปสู่การสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารที่รับบริการ และส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงภาพลักษณ์ของสายการบินด้วยเช่นกัน

ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้านปัจจัยทักษะส่วนบุคคล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นว่า ทักษะส่วนบุคคลที่สำคัญในการให้บริการของพนักงานสายการบิน ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสารและการใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาที่สาม (ถ้ามี) ทั้งนี้เพราะ ลักษณะการทำงานของพนักงานสายการบินมีเป็นการปฏิบัติงานแบบทีมงานหรือกลุ่ม รวมถึงอาจมีความแตกต่างทางเชื้อชาติ ภาษาและวัฒนธรรม ของกลุ่มพนักงานผู้ปฏิบัติงานของสายการบิน และผู้โดยสารที่รับบริการ ดังนั้น ทักษะ และความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม จะช่วยส่งเสริมให้ปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสายการบินเพื่อให้บริการต่อผู้โดยสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายการบินรวมถึงภาพลักษณ์ของสายการบินด้วย

แนวคิดด้านทัศนคติ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นว่า ทัศนคติในการดำเนินงานของพนักงานสายการบินมีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากลักษณะงานบริการของพนักงานสายการบินจะให้บริการกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกัน ดังนั้น ทัศนคติ การมีใจรักในงานบริการ (Service mind) และความรักในอาชีพการให้บริการของสายการบินจึงเป็นทัศนคติที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานให้บริการที่มีคุณภาพ

ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายการบินด้วยแนวคิดทฤษฎี SERVQUAL (Parasuraman อ้างถึงใน ธงชัย จีระดิษฐ์, 2565) ประกอบด้วยการพิจารณาด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการของสายการบิน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า ความน่าเชื่อถือในงานบริการของพนักงานสายการบินขึ้นอยู่กับข้อกำหนดระเบียบ วิธีการเพื่อให้บริการจากองค์การสายการบิน โดยกลุ่มตัวอย่างให้แนวคิดว่ามาตรฐานการปฏิบัติงานที่องค์การกำหนดมีความเป็นที่ยอมรับและเป็นมาตรฐานสากล ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของคุณภาพบริการที่เป็นไปตามกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบินตามระเบียบที่องค์การกำหนด รวมถึงการตรวจสอบและประเมินผลการทำงานของพนักงานสายการบินอย่างสม่ำเสมอจะรักษาระดับมาตรฐานงานบริการตามข้อกำหนดกำหนดเพื่อสร้างความมั่นใจในการรับบริการของผู้โดยสารสายการบิน ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการของสายการบิน ประกอบด้วยรูปธรรมจากสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน ตัวอย่างเช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตในห้องรับรองผู้โดยสาร หรือบนเครื่องบิน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร และบนเครื่องบิน เป็นต้น ดังนั้น ทั้งพนักงานที่ให้บริการภาคพื้น และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบิน จะต้องได้รับการอบรมเพื่อความรู้และทักษะในการให้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่สายการบินจัดขึ้นให้กับ

ผู้โดยสารเพื่อให้การบริการมีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจจากผู้โดยสาร ตลอดจนความเป็นรูปธรรมจากการแสดงออกถึงความมั่นใจในการให้บริการของพนักงานสายการบิน

นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นว่า สายการบินควรเข้าใจและเอาใจใส่ต่อพนักงาน บุคลากรทุกฝ่ายอย่างแท้จริงเพื่อสร้างความรักองค์กรและสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการวัดและประเมินคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน

ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการจากพนักงานสายการบิน กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นว่า ความน่าเชื่อถือในการให้บริการของพนักงานสายการบินขึ้นอยู่กับข้อกำหนดระเบียบวิธีการเพื่อให้การบริการจากองค์กรสายการบิน ซึ่งกระบวนการปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดต้องมีความเป็นที่ยอมรับและเป็นมาตรฐานสากล รวมถึงการตรวจสอบและประเมินผลการทำงานของพนักงานสายการบินอยู่เสมอเพื่อรักษาระดับมาตรฐานงานบริการตามที่องค์กรกำหนดซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินด้วยเช่นกัน

กล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสายการบินที่มีผลเชื่อมโยงถึงประสิทธิภาพการให้บริการของสายการบินโดยมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินด้วยเช่นกัน ดังนั้น องค์กรสายการบินต้องการที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสายการบิน ควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานสายการบินในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านองค์ความรู้ ด้านทักษะส่วนบุคคล ด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติ เพื่อให้งานบริการของสายการบินมีคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังกล่าว

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารสายการบินควรให้ความสำคัญต่อทักษะส่วนบุคคลที่เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน และพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างคุณภาพงานให้บริการของสายการบิน
2. กำหนดการตรวจสอบและการวัดมาตรฐานในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบินที่เชื่อมโยงกับความมุ่งหวังในประสิทธิภาพการทำงานของสายการบิน
3. กำหนดระเบียบปฏิบัติเพื่อให้การบริการของพนักงานสายการบินให้ทันสมัย และสอดคล้องกระบวนการให้บริการตามสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และมีแนวทางปฏิบัติให้กับพนักงานสายการบินปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. องค์การสายการบินควรให้ความสำคัญต่อขั้นตอน กระบวนการสรรหาพนักงานสายการบินที่มีคุณสมบัติพื้นฐานที่เหมาะสมต่อการรับการฝึกอบรมเพื่อปฏิบัติหน้าที่การให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อการรักษาคุณภาพงานบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน

5. พนักงานสายการบินควรได้รับสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตจากองค์การสายการบินอย่างเหมาะสมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการต่อผู้โดยสารของสายการบินอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากองค์การการบินในอุตสาหกรรมการบินที่มีความหลากหลายในลักษณะการปฏิบัติงาน เช่น ท่าอากาศยาน หน่วยงานที่ให้บริการภาคพื้น หรือการขนส่งสินค้าทางอากาศ เป็นต้น

2. ผู้วิจัยอาจทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากองค์กรในอุตสาหกรรมการบินที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ เพื่อขยายผลและต่อยอดการศึกษา

3. จากการศึกษาพบว่าการบริหารงานของสายการบินเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน การศึกษาแนวคิดด้านปัจจัยด้านการบริหารงานของอุตสาหกรรมการบินอาจนำมาศึกษาเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการอุตสาหกรรมการบินในด้านอื่นๆ เช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

แก้วตา ผู้พัฒนางาน และคณะ. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ.

วารสารเกษมบัณฑิต, 19(ฉบับพิเศษ), 1-13.

งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SMEs. (2557). บทบาท ข้อดีและข้อเสียการขนส่งสินค้าทางอากาศ. [ออนไลน์].

ค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2565, จาก: https://www.sme.go.th/upload/mod_download/.

ทารินี บุณนาค และคณะ. (2562). การศึกษาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ. *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธงชัย จีระดิษฐ์. (2565). เอกสารประกอบการสอนการปฏิบัติงานบริการและการจัดการคุณภาพในอุตสาหกรรมการบิน. สำนักพัฒนาบุคลากรการบิน. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ลลิตา พลสุวรรณ และคณะ. (2559). การพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ. *วารสารศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. 10(3). 147-163.

วสุตม์ โชติพานิช. (2560). ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่าและภาพลักษณ์สายการบินที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในบริบทของสายการบินเต็มรูปแบบ. *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- วีรยา พยานุวัฒน์. (2563). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษาสายการบินนกแอร์*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ขยล ตันติชาติวัฒน์. (2023). 5 เทรนด์สุดล้ำ โดทย์ใหญ่ของการพัฒนา ‘สนามบินแห่งอนาคต’ ดันสนามบินไทยสู่ระดับโลก. วันที่เผยแพร่: April 24, 2023. Source: <https://www.salika.co/2023/04/24/5-hi-tech-airport-trend-for-Thailand/>
- บรรจง พลไชย, และวิสัย คตะา. (2560). *การบริการสารสนเทศและการประเมินผล*. ว.มหาวิทยาลัยนครพนม. ฉบับการประชุมวิชาการครบรอบ 25 ปี. วิทยาลัยพยาบาลบรม
- บุษกร เชี่ยวจินดาภานต์. (2561, มกราคม - มิถุนายน). *เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 25(13), 103-118.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2566). *สนามบินสุวรรณภูมิ คาดนักท่องเที่ยวจีนเข้าไทยทะลุล้าน ส.ค.นี้*. วันที่เผยแพร่: วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2566 - 13:37 น. แหล่งที่มา: <https://www.prachachat.net/general/news-1206868>
- สุวิมล ติรภานันท์. (2549). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สุเนตร หัสพันธ์.
- อานนท์ จันจิตร. (2563). *การพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อการดึงใจกลับมาใช้บริการซ้ำของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบ บูรณาการ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- Banathy, B.H. (1968). *Instructional System*. Belmont, California: Fearow.
- Chainiran. (2008). *Safety and technology acceptance affect decision to purchase airfare Through Online applications for Thai tourists*. Release date: 22 November 2022. Source: https://he02.tcithaijo.org/index.php/spsc_journal/article/download/240469/16 3897/
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. New York: Harper & Row.
- DeLone, W. H. and McLean, E. R. (1992). *Information system success: The quest for the dependent variable*, information System Research
- Jan Uphues. (2022). *5 aviation trends to watch for in 2022*. [online]. Retrieved November 28, 2022, from: <https://www.inform-software.com/blog/post/5-aviation-trends-to-watch-for-in-2022>.

- Skytrax World Airline Award. (2022). *The Passenger's Choice Awards*. [online]. Retrieved February 22, 2022. from: <https://www.worldairlineawards.com/>.
- Kindred. (1975). *School Public Relation*. New Jersey: Englewood Cliffs
- Low & Doerflein. (2014). **Airport Information Technology (IT)**. Faculty of Management Sciences. Panyapiwat Institute of Management
- Marketeer Team. (2018). *Boarding ticket checking system*. Release date: July 21, 2019
Source: <https://marketeeronline.co/archives/113961>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). *More on improving service Quality Measurement*. Journal of Retailing, 141-147.
- Porter, M. E. (1980). **Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors**. New York: The Free Press.
- Robbins, Stephen P. & Mary Coulter. (2003). *Management*. (7th ed). New Jersey: Englewood Cliffs Prentice Hall.
- Roslan Nor, Atiqah Aima; Mohd Nor, Norasmiha; Wahab, Eta. (2015). *Service Quality: A Case Study Using SERVQUAL Model*. American Scientific Publishers. Source: advanced Science Letters, Volume 21, Number 6, June 2015, pp. 2159-2162(4)
- Sabrina Tazreen. (2012). *An Empirical Study of Servqual as a Tool for Service Quality Measurement*. IOSR Journal of Business and Management 1(5):9-19
- Seddon, P.B. (1997). *A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success*. Journal of Information Systems Research, 8, 240-253.
<http://dx.doi.org/10.1287/isre.8.3.240>
- Tuemaster Admin. (2020). *Benefits of Technology*. Release date: June 1, 2020. Source: <https://tuemaster.com/blog/Benefit-of-technology/#:~:text=>
- Turban, Efraim, McLean, Ephraim R. & Wetherbe, James C. (1999). *Information Technology for Management: Making Connections for Strategic Advantage*. (2nd ed). New York: John Wiley & Sons.
- Zheng Hongbo. (2020). *Intelligent Learning System: Shenzhen Airport Develops Intelligence with Huawei's Horizon Digital Platform*. Release date: 19 November 2020. Source: <https://e.huawei.com/th/case-studies/leading-new-ict/digital-city/shenzhen-airport>