



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน กับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่สายการบินของเจ้าหน้าที่สายการบินที่ทำการตรวจบัตรโดยสารประจำเคาน์เตอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งหมด 267 ชุด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test, และค่าไค-สแควร์ ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรค่า Cramer's V สำหรับวัดขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน

เจ้าหน้าที่สายการบินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 เจ้าหน้าที่สายการบินส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 87.6 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 สถานภาพสมรส จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3

2. ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เจ้าหน้าที่สายการบินส่วนใหญ่มีรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์แบบรายเที่ยวบิน (Dedicated) จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 แบบอากาศยาน คือ A320 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 จำนวนเคาน์เตอร์มากกว่า 13 เคาน์เตอร์ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์ไม่เกิน 10 เที่ยวบิน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 และอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse F จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1



3. ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตร

โดยสาร ฅ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ฅ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีผลต่อความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ส่วนด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ และด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน มีผลต่อความคิดเห็นในระดับมาก

4. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรร

เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ฅ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน พบว่า

4.1 เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ฅ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน

4.2 เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ฅ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ และด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบินแตกต่างกัน

4.3 เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ฅ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน

4.4 เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ฅ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ และด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบินไม่แตกต่างกัน

4.5 เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ฅ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

91

6.1 เพศของเจ้าหน้าที่สายการบินมีความสัมพันธ์กับแบบอากาศยานอยู่ในระดับสูง ส่วนอาคารเทียบเครื่องบินมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และส่วนรูปแบบการจัดสรร เคาน์เตอร์ จำนวนเคาน์เตอร์ และจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

6.2 อายุของเจ้าหน้าที่สายการบินมีความสัมพันธ์กับแบบอากาศยานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์ และจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และส่วนจำนวนเคาน์เตอร์ และอาคารเทียบเครื่องบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ

6.3 ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่สายการบินไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์ แบบอากาศยาน จำนวนเคาน์เตอร์ จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์ และอาคารเทียบเครื่องบิน

6.4 ประสบการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่สายการบินมีความสัมพันธ์กับแบบอากาศยานอยู่ในระดับสูง ส่วนรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์ จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์ และอาคารเทียบเครื่องบิน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และส่วนจำนวนเคาน์เตอร์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์การทำงาน

6.5 สถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่สายการบินมีความสัมพันธ์กับแบบอากาศยาน และจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์อยู่ในระดับปานกลาง และส่วนรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์ จำนวนเคาน์เตอร์ และอาคารเทียบเครื่องบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส

6.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของเจ้าหน้าที่สายการบินมีความสัมพันธ์กับแบบอากาศยาน และอาคารเทียบเครื่องบินอยู่ในระดับปานกลาง และส่วนรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์ จำนวนเคาน์เตอร์ และจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าเจ้าหน้าที่สายการบินส่วนใหญ่มีรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์แบบรายเที่ยวบิน (Dedicated) แบบอากาศยาน คือ A320 จำนวนเคาน์เตอร์มากกว่า 13 เคาน์เตอร์ จำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์ไม่เกิน 10 เที่ยวบิน และอาคารเทียบเครื่องบิน Concourse F ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพมาศ งามดี (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เวลาในการบริการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้โดยสาร ณ จุดตรวจค้นบุคคลและสัมภาระของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ทำการวิจัยผู้โดยสารที่



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

92

ใช้ทำอากาศยานสุวรรณภูมิบริเวณ Concourses C เวลาในการให้บริการจะอยู่ระหว่าง 15 วินาที ถึง 480 วินาทีต่อคน คิดเป็นเวลาเฉลี่ยในการให้บริการคือ 44.5 วินาที/คน

2. ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ และด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีผลต่อความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ส่วนด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ และด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน มีผลต่อความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการการจัดสรรเคาน์เตอร์สอดคล้องกับแบบอากาศยาน และบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ด้วยความเป็นธรรมชาติ ไม่เลื้อกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของมิลเล็ท (Millet, 1954 : 337-400) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และการบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

2.2 ด้านบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารยืนยันการใช้เคาน์เตอร์ และช่องทางในการบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภสินธุ์ บุญเรือง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และอัตราการขาดงาน กรณีศึกษา พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารสายการบินแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริการข้อมูลการเดินทางระหว่างประเทศนั้น เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งเนื่องจากเกี่ยวข้องกับกฎหมายการเดินทางระหว่างประเทศ อาทิเช่น การตรวจสอบบัตรโดยสาร การตรวจสอบข้อมูลหนังสือเดินทาง การตรวจสอบวีซ่าของประเทศที่จะเดินทางไปกำหนดเวลาที่อนุญาตให้พำนักในประเทศไทย การขออนุญาตเดินทางกลับเข้ามาในประเทศอีกครั้ง โดยจะตรวจสอบเอกสารตลอดทุกประเทศที่ผ่านจนถึงปลายทาง

2.3 ด้านบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องความเที่ยงตรงของเครื่องชั่งน้ำหนักกระเป๋าสัมภาระ และความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภสินธุ์ บุญเรือง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และอัตราการขาดงาน กรณีศึกษา พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารสายการบินแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ อีกเช่น การปฏิเสธ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

93

การเดินทางของผู้โดยสารเนื่องจากปัญหาต่างๆเช่น เอกสารการเดินทางไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน บัตรโดยสารหมดอายุหรือปลอม การมีสัมภาระน้ำหนักเกินที่อนุญาต การขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่ง การไม่ได้รับบริการตามที่ผู้โดยสารขอไว้ เป็นต้น การบริการดังกล่าวข้างต้นต้องให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดและเดินทางทันตามกำหนดเวลา

2.4 ด้านบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องรายละเอียดของข้อมูลเที่ยวบินเหมาะสมตรงตามความต้องการ และความเหมาะสมของรูปแบบการแสดงผลข้อมูลเที่ยวบินในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภสินธุ์ บุญเรือง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และอัตราการขาดงาน กรณีศึกษา พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารสายการบินแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารยังต้องให้ข้อมูลด้านการบริการและข้อมูลด้านการเดินทางระหว่างประเทศที่ถูกต้องแก่ผู้โดยสาร ซึ่งข้อมูลด้านการบริการ ได้แก่ ข้อมูลบริษัท ได้แก่ โปรโมชันทางการตลาดต่างๆ ข้อมูลของเครื่องบินที่ใช้ในการเดินทาง ข้อมูลเรื่องการบริการในสนามบิน เช่น บริการห้องรับรองพิเศษ ห้องสูบบุหรี่ และการให้บริการของหน่วยงานอื่นๆในสนามบิน ส่วนข้อมูลเรื่องการบริการบนเครื่องบิน อาทิ บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มระหว่างการเดินทาง ชนิดของเครื่องบินที่ใช้เดินทาง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและการบันเทิงบนเครื่องบิน เป็นต้น

2.5 ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องประสานงานได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความเคลื่อนไหวของเที่ยวบิน และมีความกระตือรือร้นในการประสานงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 44-50) ได้ศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) คือ การสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร ทั้งการทำงานร่วมกัน การพูดคุย ประสานงานกัน ทั้งในระดับที่สูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภสินธุ์ บุญเรือง (2551 : 163-164) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และอัตราการขาดงาน กรณีศึกษา พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารสายการบินแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า การบริการต้องให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดและเดินทางทันตามกำหนดเวลา

3. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเกณฑ์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบิน พบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน



สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิธิกานต์ เกษ โภศล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการทำงานของเจ้าหน้าที่สายการบินตามปัจจัยด้านบุคคลพบว่า ปัจจัยด้านเพศและตำแหน่งงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงานกับแผนกนี้ มีระดับประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร พบว่า เจ้าหน้าที่สายการบินที่มีรูปแบบการจัดสรรเคาน์เตอร์ แบบอากาศยานจำนวนเคาน์เตอร์ และจำนวนเที่ยวบินต่อสัปดาห์แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีอายุการเทียบเครื่องบินแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิธิธร เขื่อนเพชร (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องอำนาจการพยากรณ์ของการรับรู้กลยุทธ์การใช้อำนาจของผู้นำและบุคลิกภาพต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินในจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้กลยุทธ์การใช้อำนาจของผู้นำมีอำนาจพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินในจังหวัดเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 บุคลิกภาพมีอำนาจพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินในจังหวัดเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีความพึงพอใจในงานสูงรับรู้กลยุทธ์การใช้อำนาจของผู้นำด้านการให้รางวัล สูงกว่าพนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีความพึงพอใจในงานสูงมีบุคลิกภาพ สูงกว่าพนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

95

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สายการบินกับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของเจ้าหน้าที่สายการบินมีความสัมพันธ์กับข้อมูลการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิธิกานต์ เกษโกศล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานรับบัตรโดยสารระหว่างประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับระดับประสิทธิผลในการทำงาน พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับระดับประสิทธิผลในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะ ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการวางใจ ด้านวินัย ด้านความรอบรู้งาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านการจัดการงาน และด้านการตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้เป็นอย่างดี ดังนี้

1. ด้านบริการการจัดสรรเคาน์เตอร์ การจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารในช่วงเทศกาลควรมีความยืดหยุ่นในเรื่องของจำนวนเคาน์เตอร์ที่ได้รับ เนื่องจากในช่วงเทศกาลจะมีเที่ยวบินเพิ่มขึ้น และมีจำนวนผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้นกว่าวันทำการปกติ
2. ด้านการบริการส่งข้อมูลเคาน์เตอร์ ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการแจ้งยืนยันข้อมูลการใช้เคาน์เตอร์ โดยควรมีการเชื่อมต่อระบบ FIMS ซึ่งเป็นระบบในการจัดสรรเคาน์เตอร์เข้ามาในที่ทำกรของสายการบิน ซึ่งเจ้าหน้าที่สายการบินจะทราบข้อมูลเคาน์เตอร์อย่างอัตโนมัติ
3. ด้านการบริการอุปกรณ์ประจำเคาน์เตอร์ ควรจัดวัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวก มีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ
4. ด้านการบริการแสดงข้อมูลเที่ยวบิน ควรปรับปรุงระบบ FIDS ให้มีรูปแบบการแสดงผลข้อมูลเที่ยวบินได้อย่างหลากหลายตามความต้องการของแต่ละสายการบิน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

96

5. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรตั้งป้ายบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ให้ทราบในกรณีที่มีอุปสรรคขัดข้อง หลังจากที่เจ้าหน้าที่ได้แจ้งกรณีอุปสรรคให้ทราบล่วงหน้าเรียบร้อยแล้ว

6. ผู้บริหารควรจัดให้เจ้าหน้าที่สายงานบินได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง ในหัวข้อ ศิลปะการให้บริการและการมีหัวใจในการบริการ (Service mind) เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกในอาชีพการบริการและความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การบริการ และผู้บังคับบัญชาทุกคนควรได้รับการฝึกอบรมประจำปี เพื่อให้การควบคุมงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้การฝึกอบรมควรครอบคลุมถึงการสร้างภาวะผู้นำที่เหมาะสมด้วย

7. ส่งเสริมให้มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและพนักงานควรที่จะได้รับทราบโดยตรงว่าผลการปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานที่ยังบกพร่อง นอกจากนี้ควรมีการประกาศเกียรติคุณในกรณีที่ปฏิบัติงานดีเด่น

8. ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างการจ่ายค่าจ้างให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและปริมาณงานที่พนักงานรับผิดชอบและสามารถทัดเทียมกับสายการบินอื่นๆ ได้

9. ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่สายงานบินทุกระดับหัวหน้างานและระดับเจ้าหน้าที่ได้แสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์ การช่วยชี้แนะหรือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการทำงานก่อให้เกิดผลดีแก่เพื่อนร่วมงานและการให้การสนับสนุนเพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบวิธีการทำงาน ทั้งนี้เพื่อยกระดับให้เจ้าหน้าที่สายงานบินมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

10. ผู้บริหารควรเปิดกว้างและรับฟังข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่สายงานบินทุกระดับอย่างจริงจัง รวมทั้งพยายามทำความเข้าใจและยอมรับซึ่งกันและกันให้มากที่สุด

11. ควรจัดกิจกรรมพัฒนาให้พนักงานมีความเข้าใจในหลักการการทำงานร่วมกันและมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น อีกทั้งยังควรสร้างความรู้สึกว่าพนักงานทุกคนในองค์กรเป็นพวกเดียวกัน

12. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานคนไทยที่มีความสามารถทัดเทียมกับชาวต่างชาติได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สำคัญขององค์กร เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานว่ามีโอกาสที่จะก้าวหน้าในองค์กรแห่งนี้ นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยประเมินผลหรือติดตามผลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินในการตรวจบัตรโดยสารที่มีต่อปัญหาในการปฏิบัติงานทุกปี เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

97

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินในการตรวจบัตรที่มีต่อปัญหาในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น
3. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับว่าแตกต่างกันอย่างไร
4. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สายการบินในการตรวจรับบัตรโดยสารด้านอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น
5. ควรมีการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการนำระบบตรวจรับบัตรโดยสารแบบอัตโนมัติมาใช้แทนระบบตรวจรับบัตรโดยสารแบบปัจจุบัน เพื่อเป็นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพ