

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน

An Exploratory Factor Analysis of Employability Attributes of Airline Ground Passenger Service Professionals

Arthit Intakaew
Rajapark Institute

บทคัดย่อ

การศึกษาเชิงปริมาณครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินจำนวน 209 คน เครื่องมือวิจัยได้แก่ แบบสอบถามคุณลักษณะทางวิชาชีพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินที่พัฒนามาจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบเชิงสำรวจคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินประกอบด้วย 7 องค์ประกอบได้แก่ บุคลิกภาพ ทักษะการบริการผู้โดยสาร การปฏิบัติงาน ทักษะระหว่างบุคคล การรักษาภาพลักษณ์ของสายการบิน ทักษะการรับรู้ความสามารถของตนเองและการปรับตัว และทักษะด้านความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน โดยแต่ละองค์ประกอบอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน ได้ร้อยละ 14.257, 11.530, 10.949, 8.034, 7.984, 6.626, และ 3.954 ตามลำดับ โดยองค์ประกอบคุณลักษณะทั้ง 7 สามารถอธิบายความแปรปรวนรวมของคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน ได้ร้อยละ 65.062

คำสำคัญ : คุณลักษณะทางวิชาชีพ การบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

Abstract

The aim of this study was to study factors of employability attributes of airline ground passenger service professionals. Samples were comprised of 209 airline ground passenger service professionals. The research instruments was the desired employability attributes of airline ground passenger service professionals questionnaire theoretically developed by reviewing related documents and researches. An Exploratory Factor Analysis (EFA)

was used to analyze the data. The results revealed that there were 7 factors of graduates' employability attributes of airline ground passenger service professionals which were personality, customer service skill, performance, interpersonal skill, airline image, the self-knowing and adaptable skill, and knowledge skill respectively. Their variances were able to explain the graduates' employability attributes of airline ground passenger service professionals which were personality at 14.257%, 11.530%, 10.949%, 8.034%, 7.984%, 6.626% and 3.954% respectively. Moreover, the total variance explained of all 7 factors towards the graduates' employability attributes of airline ground passenger service professionals was 65.062%.

Keywords: employability attributes, airline ground service professionals, exploratory factor analysis

บทนำ

ธุรกิจการเดินทางโดยเครื่องบินโดยสารในปัจจุบันมีผู้โดยสารที่ยังทวีจำนวนมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ โดยผลการสรุปข้อมูลจากบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในปี 2559 ระบุว่าปริมาณการขึ้นลงของอากาศยานเครื่องบินพาณิชย์หรือเที่ยวบินเพิ่มมากขึ้นจากปีก่อนๆ ถึง 9.83% มีจำนวนผู้โดยสารรวมเพิ่มมากขึ้นถึง 12.30% และมีปริมาณสินค้าและพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์เข้าและออกเพิ่มขึ้น 3.94% (Airport Authority of Thailand, 2016) ทำให้เห็นว่าอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยกำลังเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันมีนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาจำนวนมาก ให้ความสนใจในการเข้าศึกษาต่อทางด้านสาขาอุตสาหกรรมบริการและการบิน ทำให้สถาบันอุดมศึกษามีจำนวนนิสิตนักศึกษาที่เข้าศึกษาในสาขาทางด้านการบินในรอบ 3 ปีที่ผ่านมาแล้วจำนวนกว่า 5,000 คนในปีการศึกษา 2556 จำนวน 9,000 คนในการศึกษา 2557 และจำนวน 15,000 คนในการศึกษา 2558 ตามลำดับ โดยมีสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยกว่า 26 แห่งที่เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนทางด้านการบิน (Office for National Education Standards and Quality Assessment, 2016) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลลิตลักษณ์ ธารีเกษ และพจนา สิมะเสถียร (Thareekes, L., & Simasathien, P., 2013) ที่พบผลการสำรวจว่านักศึกษา มีความคาดหวังโดยรวมต่อการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการบินของอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้วยจำนวนความต้องการของนิสิตนักศึกษาในการเรียนสาขาทางด้านอุตสาหกรรมการบินนี้เอง ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ จำเป็นที่จะต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านของการบริหารจัดการหลักสูตร รวมถึงการพัฒนาบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของการเจริญเติบโตทางด้านอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย

ชลวิช สุธัญญารักษ์ (Sutunyarak, C., 2014) กล่าวว่างานบริการภาคพื้นดินมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน อาทิ งานบริการภายในห้องโดยสารเครื่องบิน (Cabin Service) งานบริการอาหารบนเครื่องบิน (Airline Catering) งานบริการในลานจอดเครื่องบิน (Ramp Service) งานอำนวยความสะดวกด้านการบิน (Field Operation Service) และงานบริการผู้โดยสาร (Passenger Service) โดยงานบริการผู้โดยสาร

เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสารภายในอาคารผู้โดยสาร ซึ่งครอบคลุมการให้บริการ ดังนี้ (1) การเช็คอินที่เคาน์เตอร์สำหรับผู้โดยสารที่จะเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางนั้นๆ ทั้งในและนอกประเทศ (2) การบริการผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก เช่น การรับเครื่องบินขาเข้าและการปฏิบัติงานต่างๆ ก่อนที่เครื่องบินจะออกเดินทาง การตรวจสอบรายชื่อผู้โดยสาร การปิดเที่ยวบิน การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่บริการภาคพื้นประจำจุดต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสาร เช่น เคาน์เตอร์สำหรับผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง (Transfer Counter) ห้องรับรองพิเศษ (Airline Lounge) การให้บริการสัมภาระที่สูญหาย ชำรุดเสียหาย หรือทรัพย์สินมีค่าของผู้โดยสารในกระเป๋าถือหลักขโมย เป็นต้น นอกจากนี้ สมยศ วัฒนาภมลชัย (Wattanakamolchai, S., 2014) ได้แบ่งลักษณะการปฏิบัติงานของงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นออกเป็น 2 ประเภทได้แก่ งานบริการขาออก (Departure) และงานบริการขาเข้า (Arrival) โดยงานบริการขาออกประกอบด้วย การตรวจบัตรโดยสาร เอกสารการเดินทางและสัมภาระ การบริการห้องรับรองพิเศษ (Lounge) และงานบริการ ณ ประตูขึ้นเครื่อง (Boarding Gate) ในส่วนของงานบริการขาเข้าประกอบด้วย การให้บริการผู้โดยสารลงเครื่อง เปลี่ยนเครื่อง (Transfer) และผู้โดยสารผ่านลำ (Transit) และการให้บริการการติดตามสัมภาระและการชำรุดเสียหายของสัมภาระ

ในส่วนของคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการ ผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง อาทิ ประกาศรับสมัครต่างๆ ของสายการบินพบว่าสายการบินต้องการบุคคลที่มีคุณลักษณะ ดังนี้ Bangkok Airways และ Thai Cabin Crew (2016) (1) ทักษะภาษาต่างประเทศ (2) ประสบการณ์ทางด้านสายการบิน (3) ทักษะการทำงานเป็นทีม (4) ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (5) การมีจิตบริการ (6) บุคลิกภาพที่ดี เช่น ท่าทาง การแสดงออก การพูดจา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ทำการศึกษาศึกษาโดยธนาศิริ ชะระอำ (Chara-um, T., 2014) ศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวพบว่าประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ การรักการบริการและการเดินทางท่องเที่ยว การปรับตัวได้ดีและการเป็นนักแก้ไขปัญหาในทุกสถานการณ์ การใฝ่รู้ใฝ่ศึกษา การค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว เป็นนักวางแผนเส้นทางท่องเที่ยวและเป็นนักประสานงาน และเป็นนักการสื่อสารที่ดี รักการอธิบายบรรยายความรู้ต่างๆ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณสมบัติของการรับบุคคลเข้าทำงานใน ส่วนงานบริการสายการบินและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ยังไม่มีความชัดเจนของคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน และยังไม่มีการศึกษาในเชิงวิชาการด้วยการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเพื่อจัดรวมสารสนเทศในด้านของคุณลักษณะดังกล่าวนี้ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาลักษณะโครงสร้างหรือคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินโดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน

ขอบเขตการวิจัย

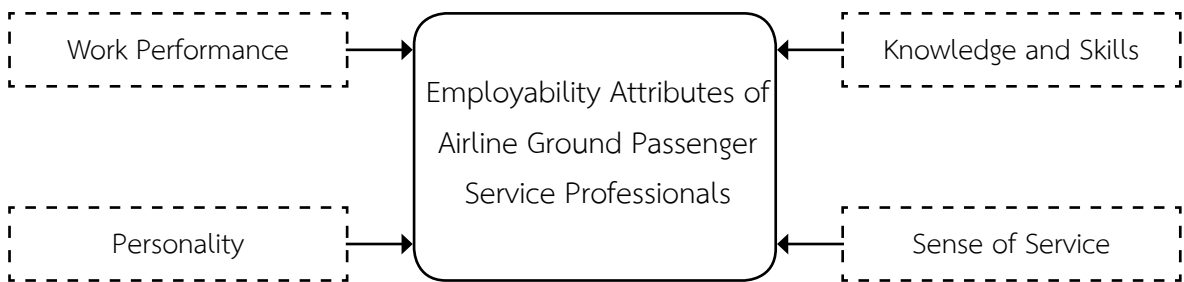
การศึกษาเชิงปริมาณในครั้งนี้ทำการศึกษากับเจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับ

คุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ เป็นประโยชน์ต่ออาจารย์ผู้สอนรายวิชาทางด้านอุตสาหกรรมการบินในการสอดแทรกคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ในแต่ละด้านในเนื้อหาการเรียนการสอนในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ เพื่อให้ให้นักศึกษามีความพร้อมทั้งทางด้านความรู้ความสามารถ และคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางด้าน การสรรหาหรือการคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้าทำงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบินสามารถนำคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์นี้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณสมบัติของผู้สมัครหรือนำมาสร้างเป็นแบบวัดคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินเพื่อใช้ทดสอบผู้เข้าสมัครเข้าทำงานด้านสายการบิน

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ใช้แนวคิดในเรื่องของคุณสมบัติหรือเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานด้านการบินของ Bangkok Airways (2016) และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวของธนาศิริ ชะระอำ (Chara-um, T., 2014) แสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินที่ปฏิบัติงานท่าอากาศยานนานาชาติในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินที่ปฏิบัติงาน ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 209 คน เนื่องจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินมีจำนวนที่ไม่มากนักและเป็นการยากในการระบุจำนวนประชากรที่แน่ชัด อย่างไรก็ตามจำนวนข้อมูลขั้นต่ำจำนวน 200 คน สามารถนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจได้ในระดับปานกลางหรือพอใช้ (Comrey & Lee, 1992) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายและการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก

เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินเป็นผู้ให้ข้อมูลว่าคุณลักษณะทางวิชาชีพด้านใดบ้างที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน แบบสอบถามดังกล่าว

เป็นมาตรวัดชนิด 5 ระดับพัฒนาข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทางด้านการวัดและประเมินผลการศึกษาจำนวน 1 ท่าน และทางด้านอุตสาหกรรมการบินจำนวน 2 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบข้อคำถามเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามจนเหลือ 44 ข้อคำถาม จากนั้นนำข้อคำถามมาปรับแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและนำไปให้เจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงของข้อคำถาม ข้อคำถามใดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5.00–4.51 หมายถึง คุณลักษณะนั้นเป็นคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์อย่างมากที่สุดต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินและข้อคำถามใดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.50–1.00 หมายถึงคุณลักษณะนั้นเป็นคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์น้อยที่สุดต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน

ตารางที่ 1 การแปรผลของแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
5.00 – 4.51	เป็นคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์อย่างมากที่สุด
4.50 – 3.51	เป็นคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์อย่างมาก
3.50 – 2.51	เป็นคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ปานกลาง
2.50 – 1.51	เป็นคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์น้อย
1.50 – 1.00	เป็นคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการแจกแบบสอบถามคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินเพื่อให้เจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นผู้ตอบระหว่างวันที่ 15–17 พฤษภาคม 2559 จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 220 ชุด ได้แบบสอบถามตอบกลับและความสมบูรณ์จำนวน 209 ชุด

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของแบบสอบถามคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน

	ด้านมิติ	ข้อที่	จำนวนข้อ	ค่าความเที่ยง
ตอนที่ 1	เพศ	1	1	–
	ตำแหน่ง	2	1	–
	อายุการทำงาน	3	1	–
ตอนที่ 2 คุณลักษณะทาง วิชาชีพที่พึงประสงค์	บุคลิกภาพ	26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 36, 37, 44	11	0.832

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของแบบสอบถามคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงาน การบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน (ต่อ)

	ด้านมิติ	ข้อที่	จำนวนข้อ	ค่าความเที่ยง
ตอนที่ 2 คุณลักษณะทาง วิชาชีพที่พึงประสงค์ (ต่อ)	ทักษะการบริการลูกค้า	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	7	0.789
	การปฏิบัติงาน	21, 38, 39, 40, 41, 42, 43	7	0.746
	การมีปฏิสัมพันธ์	15, 16, 17, 18, 19, 20	6	0.872
	การรักษาภาพลักษณ์ของ สายการบิน	12, 13, 14, 33, 35	5	0.696
	การรู้จักตนเองและการปรับตัว	22, 23, 24, 25	4	0.825
	ความรู้ทางการเงิน	1, 2, 3	3	0.837
ค่าความเที่ยงทั้งฉบับ : 0.927				

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 209 ชุดใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ในการศึกษาโครงสร้างหรือคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน

สรุปผลการวิจัย

เจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินจำนวน 209 คนแบ่งเป็นเพศชายจำนวน 98 คน และเพศหญิงจำนวน 111 คน เมื่อจำแนกตามลักษณะของการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น เจ้าหน้าที่เช็คอินจำนวน 70 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งจำนวน 11 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าจำนวน 74 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดตามสัมภาระจำนวน 9 คน และเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน 45 คน ผลการศึกษาพบว่าข้อคำถามทั้ง 44 ข้อมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.13 ถึง 4.57 แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ทั้ง 44 ข้อเป็นคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์อย่างมากและมากที่สุด ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามและคะแนนเฉลี่ยรายข้อคำถามในแบบสอบถามคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินแสดงในตารางที่ 3 และ 4

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
เพศ			
ชาย	98	46.9	46.9
หญิง	111	53.1	100.0

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
ตำแหน่ง			
เจ้าหน้าที่เซ็คอิน	70	33.5	33.5
ฝ่ายบัตรโดยสารและสำรองที่นั่ง	11	5.3	38.8
ฝ่ายบริการลูกค้า	74	35.4	74.2
ฝ่ายติดตามสัมภาระ	9	4.3	78.5
อื่นๆ	45	21.5	100.0
ประสบการณ์การทำงาน			
1 – 3 ปี	126	60.3	60.3
4 – 6 ปี	42	20.1	80.4
7 – 9 ปี	19	9.1	89.5
มากกว่า 10 ปี	22	10.5	100.0
รวม	209	100.0	100.0

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยรายข้อคำถามของคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน

ข้อ	คุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
1	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ในงานที่ตนเองปฏิบัติ	4.48	.556	พึงประสงค์มาก
2	ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศกับผู้โดยสารได้	4.45	.699	พึงประสงค์มาก
3	ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถอธิบายรายละเอียดต่างๆให้ผู้โดยสารเข้าใจได้	4.41	.638	พึงประสงค์มาก
4	ผู้ปฏิบัติงานต้องนำเสนอบริการต่างๆให้ผู้โดยสารได้	4.33	.652	พึงประสงค์มาก
5	ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถแก้ไขสถานการณ์ล่วงหน้าได้อย่างท่วงที	4.46	.612	พึงประสงค์มาก
6	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงาน	4.49	.605	พึงประสงค์มาก
7	ผู้ปฏิบัติงานต้องกล้าตัดสินใจในการทำงานในทุกสถานการณ์	4.266	.736	พึงประสงค์มาก
8	ผู้ปฏิบัติงานต้องรับผิดชอบต่อความผิดพลาดของงาน	4.39	.686	พึงประสงค์มาก
9	ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถประเมินความต้องการของผู้โดยสารได้	4.13	.807	พึงประสงค์มาก
10	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะในการเจรจาต่อรองกับผู้โดยสาร	4.32	.764	พึงประสงค์มาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยรายข้อคำถามของคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการ
ผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน (ต่อ)

ข้อ	คุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
11	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองให้เหมาะสมขณะปฏิบัติงาน	4.53	.538	พึงประสงค์มากที่สุด
12	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักเฝ้าหาความรู้และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน	4.44	.578	พึงประสงค์มาก
13	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการทำงาน	4.21	.673	พึงประสงค์มาก
14	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	4.43	.601	พึงประสงค์มาก
15	ผู้ปฏิบัติงานต้องเคารพหัวหน้างาน	4.37	.689	พึงประสงค์มาก
16	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักการสร้างเสริมบรรยากาศในการทำงานที่ดีร่วมกัน	4.44	.610	พึงประสงค์มาก
17	ผู้ปฏิบัติงานต้องตรงต่อเวลาในการทำงาน	4.44	.677	พึงประสงค์มาก
18	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความซื่อสัตย์ต่อผู้โดยสาร	4.57	.609	พึงประสงค์มากที่สุด
19	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน	4.45	.612	พึงประสงค์มาก
20	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักใส่ใจในรายละเอียดต่างๆ	4.33	.665	พึงประสงค์มาก
21	ผู้ปฏิบัติงานต้องเต็มใจทำงานล่วงเวลากรณีเที่ยวบินเกิดความผิดปกติได้	4.18	.810	พึงประสงค์มาก
22	ผู้ปฏิบัติงานต้องยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.53	.628	พึงประสงค์มากที่สุด
23	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักตัวเองเป็นอย่างดี	4.42	.689	พึงประสงค์มาก
24	ผู้ปฏิบัติงานต้องรับรู้ในศักยภาพของตนเอง	4.37	.645	พึงประสงค์มาก
25	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักปรับตัวให้เข้ากับทำงานได้	4.48	.605	พึงประสงค์มาก
26	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีจิตใจรักงานบริการด้านสายการบิน	4.33	.749	พึงประสงค์มาก
27	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความจงรักภักดีต่อสายการบินที่ปฏิบัติงาน	4.25	.800	พึงประสงค์มาก
28	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักแยกแยะเรื่องการทำงานกับเรื่องส่วนตัว	4.51	.605	พึงประสงค์มากที่สุด
29	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสุขสบายเรียบร้อย	4.53	.605	พึงประสงค์มากที่สุด
30	ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้เวลาจากใจเรา อ่อนหวาน	4.46	.650	พึงประสงค์มาก
31	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการทำงานสายการบิน	4.34	.757	พึงประสงค์มาก
32	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความอ่อนน้อมถ่อมตน	4.48	.666	พึงประสงค์มาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยรายข้อคำถามของคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน (ต่อ)

ข้อ	คุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
33	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.40	.687	พึงประสงค์มาก
34	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีระเบียบวินัยในการทำงาน	4.58	.583	พึงประสงค์มากที่สุด
35	ผู้ปฏิบัติงานต้องรักษาภาวะเยียบของสายการบิน	4.56	.603	พึงประสงค์มากที่สุด
36	ผู้ปฏิบัติงานต้องแต่งกายในชุดของสายการบินให้ถูกต้องและเหมาะสม	4.47	.636	พึงประสงค์มาก
37	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้โดยสาร	4.37	.696	พึงประสงค์มาก
38	ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว ไม่ให้ผู้โดยสารต้องรอนาน	4.30	.772	พึงประสงค์มาก
39	ผู้ปฏิบัติงานไม่นินทาหรือให้ข้อมูลที่ไม่เหมาะสมของสายการบินให้กับผู้โดยสารทราบ	4.39	.739	พึงประสงค์มาก
40	ผู้ปฏิบัติงานต้องหาทางเลือกอื่นๆ ที่เหมาะสมให้กับผู้โดยสารในกรณีที่จำเป็น	4.35	.650	พึงประสงค์มาก
41	ผู้ปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้โดยสารเป็นสำคัญ	4.37	.724	พึงประสงค์มาก
42	ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติให้เป็นที่น่าเชื่อถือในสายตาของผู้โดยสาร	4.42	.661	พึงประสงค์มาก
43	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	4.45	.650	พึงประสงค์มาก
44	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความมั่นใจในการให้บริการผู้โดยสาร	4.57	.609	พึงประสงค์มากที่สุด
รวม 44 ข้อ				

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจข้อคำถามทั้ง 44 ข้อเพื่อต้องการศึกษาโครงสร้างของคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน ทำการสกัดองค์ประกอบโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแกนด้วยวิธี Varimax ผลการวิเคราะห์ค่า KMO มีค่าเท่ากับ 0.920 แสดงว่าข้อมูลที่ทำการวิเคราะห์มีความเหมาะสมมากที่สุด (Srisatidharakul, B., 2012) และค่า Chi-square เท่ากับ 0.00 แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

ตารางที่ 5 การทดสอบ KMO และ Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	.920
Approx. Chi-square	7370.020
Bartlett's Test of Sphericity	df
	946
Sig.	.000

ข้อคำถามจำนวน 44 ข้อเมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจแล้วพบว่าข้อคำถามข้อที่ 11 ไม่สามารถจัดกลุ่มอยู่ในคุณลักษณะใดได้จึงตัดข้อคำถามข้อที่ 11 ออกจากการวิเคราะห์ทำให้เหลือข้อคำถามจำนวน 43 ข้อและสามารถจัดกลุ่มคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงาน การบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินได้จำนวน 7 คุณลักษณะจึงทำการตั้งชื่อองค์ประกอบเพื่อให้ครอบคลุมทุกข้อคำถามในแต่ละองค์ประกอบได้แก่ บุคลิกภาพ ทักษะการบริการผู้โดยสาร การปฏิบัติงาน ทักษะระหว่างบุคคล การรักษาภาพลักษณ์ของสายการบิน ทักษะการรับรู้ความสามารถของตนและการปรับตัว และทักษะด้านความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน โดยคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ทั้ง 7 ด้านสามารถอธิบายความแปรปรวนรวมได้เท่ากับร้อยละ 65.062

ตารางที่ 6 ความแปรปรวนรวมที่อธิบายคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ฯ

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	19.82	45.059	45.059	19.826	45.059	45.059	6.273	14.257	14.257
2	2.519	5.725	50.784	2.519	5.725	50.784	5.073	11.530	25.788
3	1.692	3.845	54.629	1.692	3.845	54.629	4.818	10.949	36.737
4	1.517	3.447	58.077	1.517	3.447	58.077	3.535	8.034	44.771
5	1.434	3.259	61.335	1.434	3.259	61.335	3.514	7.984	52.755
6	1.223	2.779	64.114	1.223	2.779	64.114	2.915	6.626	59.380
7	1.144	2.601	66.715	1.144	2.601	66.715	2.500	5.681	65.062
8	1.012	2.300	69.015	1.012	2.300	69.015	1.740	3.954	69.015
9	.932	2.118	71.134	-	-	-	-	-	-

จากตารางความแปรปรวนรวมที่อธิบายคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงาน การบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินแม้พบว่ามีจำนวนถึง 8 องค์ประกอบแต่ในองค์ประกอบที่ 8 มีเพียงข้อคำถามเดียวในองค์ประกอบนี้คือคำถามข้อที่ 11 ประกอบกับองค์ประกอบที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ไม่แตกต่างกันนักเมื่อเทียบกับการอธิบายความแปรปรวนรวมด้วยองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ ดังนั้นองค์ประกอบหรือคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินจึงประกอบด้วย 7 คุณลักษณะดังกล่าว รายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบพร้อมค่า Factor Loading ในแต่ละองค์ประกอบแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 องค์ประกอบของคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ฯ

ข้อที่	ข้อความ	Factor Loading	ชื่อองค์ประกอบ
32	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความอ่อนน้อมถ่อมตน	.715	บุคลิกภาพ (อธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 14.257)
30	ผู้ปฏิบัติงานต้องใจกว้างไพเราะ อ่อนหวาน	.703	
36	ผู้ปฏิบัติงานต้องแต่งกายในชุดของสายการบินให้ถูกต้องและเหมาะสม	.643	
26	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีจิตใจรักงานบริการด้านสายการบิน	.613	
28	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักแยกแยะเรื่องการทำงานกับเรื่องส่วนตัว	.596	
27	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความจงรักภักดีต่อสายการบินที่ปฏิบัติงาน	.560	
29	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสุภาพเรียบร้อย	.541	
37	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้โดยสาร	.537	
34	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีระเบียบวินัยในการทำงาน	.515	
31	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการทำงานสายการบิน	.514	
44	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความมั่นใจในการให้บริการผู้โดยสาร	.479	
7	ผู้ปฏิบัติงานต้องกล้าตัดสินใจในการทำงานในทุกสถานการณ์	.749	ทักษะการบริการผู้โดยสาร (อธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 11.530)
4	ผู้ที่ปฏิบัติงานต้องนำเสนอบริการต่างๆ ให้ผู้โดยสารได้	.718	
6	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงาน	.709	
5	ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถแก้ไขสถานการณ์ล่วงหน้าได้อย่างท่วงที	.701	
8	ผู้ปฏิบัติงานต้องรับผิดชอบต่อความผิดพลาดของงาน	.622	
10	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะในการเจรจาต่อรองกับผู้โดยสาร	.607	
9	ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถประเมินความต้องการของผู้โดยสารได้	.545	
39	ผู้ปฏิบัติงานไม่นินทาหรือให้ข้อมูลที่ไม่เหมาะสมของสายการบินให้กับผู้โดยสารทราบ	.802	การปฏิบัติงาน (อธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 10.949)
40	ผู้ปฏิบัติงานต้องหาทางเลือกอื่นๆ ที่เหมาะสมให้กับผู้โดยสารในกรณีที่จำเป็น	.690	
41	ผู้ปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้โดยสารเป็นสำคัญ	.679	
38	ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็วไม่ให้ผู้โดยสารต้องรอนาน	.512	
42	ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติให้เป็นที่น่าเชื่อถือในสายตาของผู้โดยสาร	.495	
43	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	.479	
21	ผู้ปฏิบัติงานต้องเต็มใจทำงานล่วงเวลากรณีเที่ยวบินเกิดความผิดปกติได้	.416	

ตารางที่ 7 องค์ประกอบของคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ฯ (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	Factor Loading	ชื่อองค์ประกอบ
19	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน	.725	ทักษะระหว่างบุคคล (อธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 8.034)
18	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความซื่อสัตย์ต่อผู้โดยสาร	.688	
15	ผู้ปฏิบัติงานต้องเคารพหัวหน้างาน	.617	
17	ผู้ปฏิบัติงานต้องตรงต่อเวลาในการทำงาน	.580	
16	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักการสร้างเสริมบรรยากาศในการทำงาน ที่ดีร่วมกัน	.487	
20	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักใส่ใจในรายละเอียดต่างๆ	.358	
33	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	.693	การรักษาภาพลักษณ์ ของสายการบิน (7.984%)
12	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักเฝ้าหาความรู้และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน	.658	
13	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการทำงาน	.592	
14	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน	.565	
35	ผู้ปฏิบัติงานต้องรักษากฎระเบียบของสายการบิน	.487	
23	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักตัวเองเป็นอย่างดี	.645	ทักษะการรับรู้ ความสามารถ ของตนและการ ปรับตัว (6.626%)
24	ผู้ปฏิบัติงานต้องรับรู้ในศักยภาพของตนเอง	.630	
22	ผู้ปฏิบัติงานต้องยิ้มแย้ม แจ่มใส	.510	
25	ผู้ปฏิบัติงานรู้จักปรับตัวให้เข้ากับการทำงานได้	.448	
2	ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศกับผู้โดยสารได้	.720	ทักษะด้านความรู้ ด้านการบิน (5.681%)
1	ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ในงานที่ตนเองปฏิบัติ	.625	
3	ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถอธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ผู้โดยสาร เข้าใจได้	.545	
11	ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองให้เหมาะสม ขณะปฏิบัติงาน	.527	ตัดทิ้ง

คุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน ประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ด้านได้แก่ บุคลิกภาพ ทักษะการบริการผู้โดยสาร การปฏิบัติงาน ทักษะระหว่างบุคคล การรักษาภาพลักษณ์ของสายการบิน ทักษะการรับรู้ความสามารถของตนและการปรับตัว และทักษะด้านความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน ซึ่งคุณลักษณะที่พบมีความครอบคลุมกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานทางการท่องเที่ยวของธนาศิริ ชะระอำ (Chara-um, T., 2014) และคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินที่พบยังมีความสอดคล้องครอบคลุมในเกณฑ์การรับสมัครบุคคลเข้าทำงานของสายการบินอีกด้วย Bangkok Airways และ Thai Cabin Crew (2016)

ข้อเสนอแนะ

1. อาจารย์ผู้สอนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินและภาษาอังกฤษเพื่อการบินควรให้ความสำคัญในเรื่องของคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินด้วยนอกเหนือจากเนื้อหาความรู้ในรายวิชา ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและพัฒนาบุคลากรทางการบินในอนาคตให้มีประสิทธิภาพและสามารถทำงานในธุรกิจการบินได้อย่างมืออาชีพ
2. ควรมีการศึกษาวิจัยในลักษณะของการวิจัยเชิงทดลองเพื่อพัฒนาคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ของนิสิตนักศึกษาต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน

References

- Airport Authority of Thailand. (2016). **2016 Annual Report**. Retrieved January 21, 2017, from <http://airportthai.co.th/main/th/752-annual-report-sustainability-report>.
- Bangkok Airways. (2016). **Careers**. Retrieved June 16, 2016, from <http://career.bangkokair.com/>.
- Chara-um, Thanasiri. (2014). **A Model of Graduates' Employability Attributes Development for Tourism Professionals in ASEAN Community**. Bangkok: Graduate School, Chulalongkorn University.
- Comrey, L. & Lee, B. (1992). **A First Course in Factor Analysis**. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.
- Cutting, J. (2012). English for Airport Ground Staff. *English for Specific Purposes*, 31(1), 3–13.
- Office for National Education Standards and Quality Assessment. (2016). **Press Conference in the Standard of Education in the Field of Aviation in Thailand**. Retrieved June 16, 2016, from <http://www.mua.go.th>.
- Srisathitnarukul, Boonjai. (2012). **Developing and Qualifying Research Instruments: Psychological Trait Measurement**. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Suthanyarak, Chonwit. (2014). **Airline Ground Service**. Phatumthani: Bangkok University Press.
- Thareekes, Lalitlak. & Simasathien, Pojana. (2017). Expectations of the Aviation Students at Eastern Asia University toward Employment in the Aviation Industry. *EAU Heritage Journal*, 7(2), 70–78.
- Thai Cabin Crew. (2016). **Airline Ground Jobs**. Retrieved June 16, 2016, from <http://www.thaicabincrew.com>.
- Wattanakamolchai, Somyot. (2014). **Airline Business**. Phatumthani: Bangkok University Press.