

บุคลิกภาพและการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ

PERSONALITY AND FLIGHT ATTENDANT SERVICE AFFECTING SATISFACTION OF LOW COST AIRLINE PASSENGERS

ณภัทร หงษ์วงษ์

Naphat Hongsawong

วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม จังหวัดนครพนม 48000

International Aviation College, Nakhon Phanom University, Nakhon Phanom 48000, Thailand

*Corresponding author: E-mail: naphatiac@gmail.com

รับบทความ 23 มกราคม 2561 แก้ไขบทความ 28 พฤษภาคม 2561 ตีพิมพ์บทความ 4 กรกฎาคม 2561 เผยแพร่บทความ ตุลาคม 2562

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้เพื่อศึกษาบุคลิกภาพและการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำและเพื่อศึกษาบุคลิกภาพและการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำด้วยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานนครพนม จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสองตัวแปร การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.50 มีอายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 24.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 42.00 มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจร้อยละ 31.50 การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำพบว่า ด้านบุคลิกภาพทางวาจา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($\bar{X} = 4.11$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพภายนอก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) และด้านบุคลิกภาพภายใน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) การศึกษาการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($\bar{X} = 4.14$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ด้านความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$)

การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพ ปัจจัยการบริการ กับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: บุคลิกภาพ, การบริการ, ความพึงพอใจของผู้โดยสาร, สายการบินต้นทุนต่ำ

ABSTRACT

The objectives of the research were as follows : 1) to study the personality and flight attendants service of low cost airline and 2) to study the personality and flight attendants service that affect satisfaction of low cost airline passengers. The samples were 400 passengers who use the service of Nakhon Phanom Airport and questionnaires were the research. Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent sample t-test, and One-way ANOVA F-test were used to analyze.

The findings revealed that the majority was female respondents who accounted for 60.50%. 24.80 % of the respondents were 21 – 30 years old. 42.00 % had 15,001 – 25,000 baht monthly income. 31.50% were public servant /state enterprise. In addition, The findings revealed that were personality of the flight attendants low cost airline the verbal personality had the average 4.11., The external personality had the average 4.06., The internal personality had the average 4.02. Flight attendants service of low cost airline the findings revealed that the confidence had the average 4.14., The reaction had the average 4.12., The tangible had the average 4.12., The attentiveness had the average 4.02. And the reliability had the average 4.01.

However, differential testing was personality, service, and satisfaction of low cost airline passengers that affect flight attendant service significant at the 0.05 level.

Keywords: Personality, Service, Passenger satisfaction, Low cost airline

บทนำ

ในปัจจุบันการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินมีความรุนแรงมาก เนื่องจากการเติบโตของธุรกิจสายการบินที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้มีจำนวนคู่แข่งที่มากขึ้น โดยเฉพาะการเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำหรือโลว์คอสต์แอร์ไลน์ที่มีความนิยมจากผู้บริโภคสูงเป็นเส้นทางที่มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และมีความคุ้มค่าด้านเวลาและราคาที่สูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับภาคการขนส่งอื่น ๆ เหมาะกับนักเดินทางที่มีงบประมาณในการเดินทางน้อย ไม่มีอาหารและสิ่งอำนวยความสะดวกและความหรูหรา ไม่มีการบริการที่เต็มรูปแบบ พยายามลดต้นทุนจึงทำให้มีราคาบัตรโดยสารที่ต่ำ

การแข่งขันด้านธุรกิจการบินมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทางด้านการให้บริการและเทคโนโลยีให้ล้ำสมัยอยู่เสมอ ตลอดจนการให้บริการที่ประทับใจแก่ผู้โดยสารหลังการให้บริการของสายการบิน สายการบินต้นทุนต่ำจึงให้ความสำคัญกับการแข่งขันในเรื่องการบริการผู้โดยสาร การส่งเสริมสร้างภาพลักษณ์และบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ดูดี ตลอดจนฝึกฝนให้ทำงานอย่างมีคุณภาพมากที่สุด การให้บริการที่ประทับใจ เพื่อช่วงชิงผู้โดยสารและผลกำไรในการประกอบการ สร้างมูลค่าเพิ่มที่จะทำให้ธุรกิจตนเองนั้นดำรงอยู่และดำเนินต่อไปได้อย่างมั่นคง

บุคลิกภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดการจดจำและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป และยังเป็นส่วนหนึ่งของภาพลักษณ์องค์กร การให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญยิ่ง ที่จะสร้างความแตกต่างให้กับสายการบิน พนักงานจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งบุคลิกภาพที่ดีนั้นสามารถฝึกฝนได้ เพื่อให้เหมาะสมเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ดี สามารถใช้บุคลิกภาพตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ปกติที่ต้องให้บริการด้วยจิตใจรักงานบริการ การอยู่ในที่สาธารณะชน หรือกรณีฉุกเฉินที่ต้องใช้ความเป็นผู้กล้า ด้วยเหตุนี้บุคลิกภาพและการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีบทบาทและความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโดยตรง ซึ่งความพึงพอใจนั้นส่งผลต่อการพิจารณาการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต

ทั้งนี้สายการบินต้นทุนต่ำจึงควรปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ พิจารณาทบทวนหาแนวทางทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้โดยสารมากขึ้น ซึ่งในอนาคตข้างหน้าสายการบินต้นทุนต่ำอาจจะพัฒนาศักยภาพของตนเอง ให้มีความสามารถทัดเทียมกับสายการบินต้นทุนปกติ ซึ่งในปัจจุบันตลาดสายการบินต้นทุนต่ำมีการแข่งขันกันอย่างมาก ในแต่ละสายการบินจึงมุ่งที่จะสร้างสรรค์และปรับปรุงบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงบุคลิกภาพและการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลต่อความพึงพอใจผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนครพนม เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางต่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาด้านบุคลิกภาพและการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินราคาต้นทุนต่ำ ให้มีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

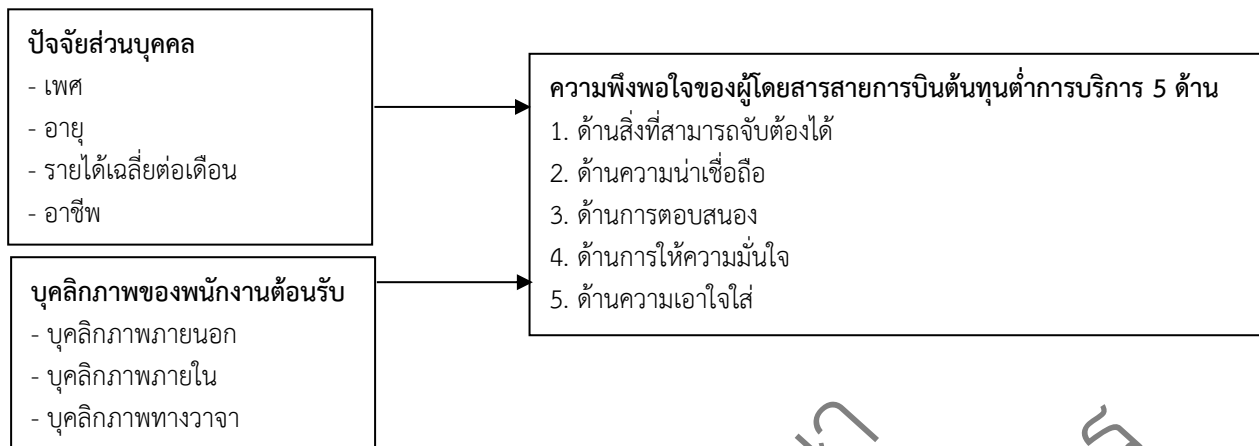
ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพและการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ
2. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพและการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานนครพนม จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด และ Likert Scale โดยจะแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ประเมินหาค่าความเที่ยงตรงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80 ซึ่งมากกว่า 0.50 สามารถนำแบบสอบถามไปใช้ได้ (สุรพงษ์ คงสัตย์ และ อธิชาติ ธรรมวงศ์, 2551)

โดยแบ่งระดับการวัดมาตราตามวิธีของไลเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งเป็นการวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแบ่งเป็น 5 อันดับ และให้คะแนนจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

มากที่สุด คะแนน 5 คะแนน

มาก คะแนน 4 คะแนน

ปานกลาง คะแนน 3 คะแนน

น้อย คะแนน 2 คะแนน

น้อยที่สุด คะแนน 1 คะแนน

โดยมีหลักเกณฑ์ในการวัดระดับนัยสำคัญ ดังนี้

มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00

มีความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20

มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40

มีความคิดเห็นในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60

มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสองตัวแปร การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

การวิเคราะห์ข้อมูล	สถิติที่ใช้
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่, ร้อยละ
การวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ	ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การวิเคราะห์การบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ	ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพกับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	t-test, One-way ANOVA
การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	t-test, One-way ANOVA

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.50 มีอายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 24.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 42.00 มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจร้อยละ 31.50

ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านบุคลิกภาพทางวาจา ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพภายนอก ($\bar{X} = 4.06$) และด้านบุคลิกภาพภายใน ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาด้านการตอบสนอง อยู่ใน ($\bar{X} = 4.12$) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.02$) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ

การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพและการบริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	P-Value
การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพกับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน		
สมมติฐานที่ 1 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	0.99*
สมมติฐานที่ 2 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	0.00*
สมมติฐานที่ 3 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	0.00*
สมมติฐานที่ 4 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	P-Value
การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน		
สมมติฐานที่ 1 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน	0.46
สมมติฐานที่ 2 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	0.00*
สมมติฐานที่ 3 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	0.00*
สมมติฐานที่ 4 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพกับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สรุปได้ดังนี้

บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับ	ปัจจัยทางประชากรศาสตร์			
	เพศ	อายุ	รายได้เฉลี่ย	อาชีพ
บุคลิกภาพภายนอก	✓	✓	✓	✓
บุคลิกภาพภายใน	✓	✓	✓	✓
บุคลิกภาพทางวาจา	✗	✓	✗	✓
รวม	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ ✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้)

✗ หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้)

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สรุปได้ดังนี้

การบริการของพนักงานต้อนรับ	ปัจจัยทางประชากรศาสตร์			
	เพศ	อายุ	รายได้เฉลี่ย	อาชีพ
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	✓	✓	✓	✓
ด้านความน่าเชื่อถือ	✓	✓	✓	✓
ด้านการตอบสนอง	✗	✓	✓	✓
ด้านการให้ความมั่นใจ	✓	✓	✓	✗
ด้านความเอาใจใส่	✗	✓	✗	✓
รวม	✗	✓	✓	✓

หมายเหตุ ✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้)

✗ หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้)

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพทางวาจาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพภายนอก และด้านบุคลิกภาพภายใน ตามลำดับ เนื่องจากบุคลิกภาพทางวาจา คือสิ่งที่พนักงานต้อนรับแสดงออกอย่างชัดเจนต่อผู้โดยสารมากกว่าบุคลิกภาพอย่างอื่นและผู้โดยสารจะสามารถรับรู้และรู้สึกมากกว่าอย่างอื่น เช่น กล่าวคำทักทายอย่างมีไมตรีจิต ใช้น้ำเสียง นุ่มนวล ชวนฟัง สบตาและตั้งใจฟังอย่างเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะสนทนา

ใช้ภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสม ถือว่ามีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารโดยตรงมากกว่าบุคลากรอย่างอื่น ซึ่งสอดคล้องกับกับผลงานวิจัยของ นาเยกา มาธูพันธ์ (2550) และ สกล บุญสิน (2550) ที่สนับสนุนการพัฒนาบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินด้านการปฏิบัติงานและด้านองค์การมีอิทธิพลในทิศทางบวกกับความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการต้องพร้อมให้คำแนะนำ ข้อมูลแก่ผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบริษัทควรเสริมสร้างปัจจัยต่าง ๆ เช่น โปรโมทพนักงานดีเด่นประจำเดือน ตราสัญลักษณ์แสดงระดับคุณภาพของพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้คำแนะนำการบริการกับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจ รองลงมาด้านการตอบสนอง ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเอาใจใส่ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ เนื่องมาจากการเดินทางโดยเครื่องบินถือเป็นการเดินทางในระยะเวลาอันสั้นถึงที่หมายอย่างรวดเร็วกว่าการเดินทางด้วยวิธีอื่น แต่ในเรื่องของการเดินทาง ความปลอดภัยของการเดินทางจะต้องมาเป็นลำดับต้น ๆ ด้วยเหตุนี้ผู้โดยสารจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจมากที่สุด เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการอบรมและปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถให้ข้อมูลตอบคำถามหรือแนะนำบริการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ และดูแลผู้โดยสารเป็นอย่างดี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมที่เหมาะสมและสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการบริการให้กับผู้โดยสาร ตามด้วยด้านการตอบสนอง เช่น มีระบบการบริการที่รวดเร็วตรงกับความต้องการของผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเต็มใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีการตกแต่งและมีสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย และอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ มีความสะอาด น่าใช้ มีช่องทางสนับสนุนในการให้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างเหมาะสม ด้านความเอาใจใส่ การบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแสดงให้เห็นว่ามีการคำนึงถึงความต้องการของผู้โดยสารเป็นสำคัญ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพยายามช่วยแก้ปัญหาและเอาใจใส่แก่ผู้โดยสารอย่างน่าประทับใจ ด้านความน่าเชื่อถือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถให้บริการได้ตรงตามหน้าที่ มีการบริการที่ไม่ขาดตกบกพร่อง บำรุงรักษาอุปกรณ์การให้บริการอยู่บ่อยครั้ง ใช้ด้วยความระมัดระวัง พนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสาร เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารคาดหวังจากการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ปิยะ นิยมวงศ์ (2542) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์ ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการบนเครื่องบิน พนักงานให้บริการนอกจากจะต้องดูแลเรื่องความปลอดภัยควบคู่กันแล้ว ยังต้องมีความรับผิดชอบต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าด้วย เช่น การให้คำแนะนำ การใช้อุปกรณ์ทั่วไปและที่สำคัญคือการให้คำแนะนำ ในกรณีฉุกเฉิน ซึ่งลูกค้าต้องการคำแนะนำจากพนักงานให้บริการบนเครื่องบินมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างจึงมีความคิดเห็นว่าการให้บริการที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผู้ให้บริการควรจะต้องมีความรับผิดชอบต่อปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ส่วนในด้านพฤติกรรม กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจต่อผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์มากที่สุด รองลงมาคือผู้ให้บริการต้องมีกิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า นอกจากการให้ความสำคัญเรื่องความรับผิดชอบต่อปฏิบัติงานแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าลูกค้าผู้ใช้บริการในเวลาเดินทางจำเป็นต้องมีสัมภาระต่าง ๆ มากมาย ในบางกรณีอาจจะทรัพย์สินมีค่าได้ ซึ่งทรัพย์สินมีค่าเหล่านั้นต้องถูกนำไปเก็บไว้ในสถานที่ทางสายการบินจัดเตรียมไว้ให้ ความซื่อสัตย์ของพนักงานในการดูแลทรัพย์สินดังกล่าวจึงเป็นเรื่องสำคัญต่อการพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์

1.1 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ มีความพึงพอใจต่อบุคลากรทางวาจาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับมากที่สุด จึงเห็นว่าควรส่งเสริมให้มีการแสดงออกทางบุคลิกภาพทางวาจาที่ดียิ่งขึ้นและอบรมให้ความรู้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่อไปเป็นการสร้างภาพลักษณ์อันดีให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.2 ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ มีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจ เนื่องมาจากการเดินทางโดยเครื่องบินถือเป็นการเดินทางในระยะเวลาอันสั้นถึงที่หมายอย่างรวดเร็วกว่าการเดินทางด้วยวิธีอื่น ผู้โดยสารหากมีความมั่นใจในการบริการจะกลับมาใช้บริการสายการบินอีกครั้งจึงควรรักษาคุณภาพและพัฒนาการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ และการบริการด้านอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อความพึงพอใจของผู้โดยสารและเพื่อการกลับมาใช้บริการสายการบินในครั้งต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อบุคลิกภาพและการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ ท่าอากาศยานนครพนม เฉพาะในจังหวัดนครพนมเท่านั้น จึงควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดข้อเปรียบเทียบต่าง ๆ

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความต้องการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน ถึงแนวทางในการปฏิบัติที่จะส่งเสริมให้การปฏิบัติงานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- สกล บุญสิน. (2550). ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นายิกา มาอุหันธ์. (2550). การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทิศนคติต่อการทำงาน กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปิยะ นิยมวงศ์. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรพงษ์ คงสัตย์ และ ชีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC). เข้าถึงได้จาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>. 15 พฤศจิกายน 2559.