

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานสำรองที่นั่งและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานสำรองที่นั่ง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)" มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบ และพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการผ่านสื่อโทรศัพท์
2. เพื่อศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามความแตกต่างด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน
3. เพื่อศึกษาผู้โดยสารที่มีความแตกต่างด้านเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
5. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งกับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดครั้งเดียว (One-shot study) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บข้อมูลจากพนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัทการบินไทยฯ สาขาหลานหลวง จำนวน 130 คน และผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการกองสำรองที่นั่งผ่านสื่อโทรศัพท์ จำนวน 442 คน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง สำหรับพนักงานกองสำรองที่นั่ง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 140 คน ในการเก็บข้อมูลนั้นผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 150 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุดกลับคืนมา 130 ชุด ในส่วนของผู้โดยสาร ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกสำนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร 3 แห่ง ที่มีผู้โดยสารที่ติดต่อกองสำรองที่นั่งมาออกบัตรโดยสาร แล้วจึงใช้วิธีสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) อีกครั้งหนึ่ง โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่ตอบกลับมาอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุดจำนวน 442 ชุด เพื่อทำการประมวลผลทางสถิติ

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 2 ชุด ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับพนักงานกองสำรองที่นั่ง แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้คือ

- ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง
- ตอนที่ 3 ทักษะคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้โดยสาร แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้คือ

- ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 การใช้บริการกองสำรองที่นั่ง
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง
- ตอนที่ 4 ทักษะคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ

ทางด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้คือ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทางด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ทักษะคติของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ทักษะคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของกองสำรองที่นั่ง รวมทั้งใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

พนักงานกองสำรองที่นั่ง

1. ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1.1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมี 130 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในระหว่าง 25-35 ปี รองลงมาคือ ช่วงอายุ 36-45 ปี และ 46-55 ปี ตามลำดับ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะมีระดับตำแหน่งงานเป็น Agent 1 รองลงมาคือ Agent 2 ระยะเวลาในการทำงานจะอยู่ในช่วงระหว่าง 1-5 ปีมากที่สุด รองลงมาคือ 6-10 ปี

1.2 พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งอยู่ในระดับดี โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการสื่อสารในการให้บริการผู้โดยสารโดยไม่พูดกับผู้โดยสารด้วยน้ำเสียงที่ดูถูกมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ไม่ถอนหายใจเข้าสายผู้โดยสารขณะปฏิบัติงาน การให้เกียรติผู้โดยสาร การกล่าวคำ "ขอโทษ" ผู้โดยสารเมื่อมีปัญหาข้อผิดพลาดเกิดขึ้น และสอง

อันดับสุดท้ายที่พนักงานกองสำรองที่นั่งจะปฏิบัติเสมอ คือ ไม่พูดจาโต้ตอบ ส่อเสียดผู้โดยสารที่พูดจาไม่สุภาพกับท่าน และให้บริการตามความประสงค์ของผู้โดยสาร นอกจากนี้พฤติกรรมการสื่อสารที่พนักงานกองสำรองที่นั่งปฏิบัติต่อผู้โดยสารน้อยครั้งที่สุด คือ การให้บริการผู้โดยสาร นอกเหนือจากที่ผู้โดยสารต้องการโดยไม่ต้องขอ

1.3 ทศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต้องานบริการ

ทศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต้องานบริการอยู่ในระดับสูง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ภาระหน้าที่ของกองสำรองที่นั่งประการหนึ่งคือ ต้องทำหน้าที่เป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทการบินไทยฯ รองลงมาคือ มุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยความสะอาด ประหยัด รวดเร็ว และทันใจ โดยกลุ่มตัวอย่างรู้สึกเบื่อหน่ายกับการให้บริการผู้อื่นบ้างแต่อยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างต่ำ

1.4 ทศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่อผู้โดยสาร

ทศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับปานกลาง โดยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเรื่องการให้บริการต่อผู้โดยสารส่วนใหญ่ยินดีรับฟังคำวิจารณ์และคำแนะนำของผู้โดยสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ไม่ว่าผู้โดยสารจะเป็นชาวจีน, ญี่ปุ่น, ยุโรป หรือมุสลิม จะบริการด้วยความเสมอภาคกันเสมอ แต่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ถ้าผู้โดยสารกล่าววาจาไม่สุภาพ ก็จะไม่เต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารเช่นกัน

2. ข้อมูลจากการบันทึกเทป

2.1 พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

พฤติกรรมการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากไม่มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานในการให้บริการผู้โดยสารกล่าวคือ ไม่มีการแนะนำตนเองต่อผู้โดยสารว่าตนชื่ออะไร และมักจะพูดในอัตราความเร็วที่เร็วและเร็วจนไม่สามารถจับใจความได้ พฤติกรรมการสื่อสารที่เห็นชัดอีกอย่างหนึ่งคือ มีการพูดจาด้วยน้ำเสียงที่กระตือรือร้นมากเกินไป จนทำให้เหมือนว่าต้องการคาดคั้นบางสิ่งบางอย่างจากผู้โดยสาร ถึงแม้ว่าในการพูดทุกครั้งของกลุ่มตัวอย่างจะมีคำลงท้ายด้วยคะ ครับ หรือ ฮะ ก็ตาม พฤติกรรมการสื่อสารที่พบจากกลุ่มตัวอย่างอีกประเด็นหนึ่งคือ มีการตอบกลับผู้โดยสารด้วยความรวดเร็วทันทีที่ผู้โดยสารพูดผิด นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมักจะแสดงอาการเบื่อหน่าย ถอนหายใจ พูดด้วยน้ำเสียงที่ราบเรียบต่อผู้โดยสาร แต่เมื่อจบการสนทนากลุ่มตัวอย่างส่วนมากจะกล่าวคำ "ขอบคุณ" และกล่าวคำลาทุกครั้งก่อนวางสาย

ผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการ

1. สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมี 442 คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในระหว่าง 16-35 ปี รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคือพนักงานบริษัทและธนาคาร มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน รองลงมาคือมากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน

2. การใช้บริการกองสำรองที่นั่ง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการกองสำรองที่นั่งก็ต่อเมื่อมีความประสงค์จะเดินทางซึ่งไม่สามารถระบุได้ว่าใน 1 เดือนมีกี่ครั้ง เพราะบางทีอาจจะเป็น 2-3 เดือนครั้ง หรือจะใช้บริการกองสำรองที่นั่งที่เป็นช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ เป็นต้น รองลงมาคือผู้ใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยวัตถุประสงค์ในการติดต่อกองสำรองที่นั่งก็เพื่อจะทำการสำรองที่นั่งมากที่สุด รองลงมาคือสอบถามตารางบิน เลื่อนเที่ยวบิน และสอบถามราคาบัตรโดยสาร ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะติดต่อกองสำรองที่นั่ง ช่วงเวลา 09.01-12.00 น. มากที่สุด รองลงมาคือช่วงเวลา 12.01-15.00 น. และ 15.01-18.00 น. ตามลำดับ ซึ่งช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างติดต่อกองสำรองที่นั่งได้ยากมากที่สุดก็คือช่วงเวลา 09.01-12.00 น. เช่นกัน รองลงมาคือช่วงเวลา 15.01-18.00 น. และ 18.01-24.00 น. ที่ติดต่อยากตามลำดับ ส่วนเดือนที่มีการติดต่อกองสำรองที่นั่งได้ยากมากที่สุดก็คือเดือนธันวาคม รองลงมาคือเดือนเมษายน ในการโทรศัพท์เข้ามายังกองสำรองที่นั่งนั้นกลุ่มตัวอย่างจะโทรติดแต่มีเสียงเทปให้ฟังอยู่พักหนึ่งจึงมีพนักงานรับสายโทรศัพท์ รองลงมาคือโทรติดแล้วแต่ยังต้องรอสายอีกสักพักหนึ่งโดยการให้รอสายของพนักงานกองสำรองที่นั่งและในกรณีที่โทรศัพท์เข้ามาแล้วมีพนักงานกองสำรองที่นั่งรับสายทันทีจะมีจำนวนน้อยมาก ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบข้อนี้จะมียกเว้นเท่า ๆ กับอื่น ๆ ก็คือกลุ่มตัวอย่างแสดงความเห็นว่า โทรศัพท์เข้ามาแล้วสายมักจะหลุดบ่อยมาก

3. ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่สร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ พนักงานพูดชัดเจน รองลงมาคือ พูดจาสุภาพ และพูดจาอย่างมีมิตรไมตรี ตามลำดับ โดยการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารน้อยที่สุดคือ พนักงานมีมาตรฐานในการทำงานเหมือนกันทุกคน และพนักงานเห็นเรื่องเดือดร้อนของผู้โดยสารเป็นเรื่องสำคัญเสมอ

4. ทศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริการการบินไทยฯ

ทศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริการการบินไทยฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่า การบริการของพนักงานการบินไทยโดยรวมมีคุณภาพเชื่อถือได้ รองลงมาคือ พนักงานการบินไทยมีความรู้ และทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี และกลุ่มตัวอย่างไม่ค่อยเห็นด้วยกับการที่บริษัทการบินไทยฯ เก็บค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

5. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของกองสำรองที่นั่ง

ผู้โดยสารแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งโดยสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการมากที่สุดคือ ต้องการให้พนักงานกองสำรองที่นั่งควบคุมอารมณ์ในขณะปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และรองลงมาคือเห็นว่า กองสำรองที่นั่งติดต่อได้ยากมากโดยคิดว่าควรมีการเพิ่มหน่วยงานหรือจัดหาวิธีการอื่นในการสำรองที่นั่ง และควรมีสายอัตโนมัติในการให้บริการ และผู้โดยสารต้องการให้พนักงานกองสำรองที่นั่งมี service mind ในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ทศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต้องานบริการ และต่อผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต้องานบริการและต่อผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปในเชิงบวกกล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีทศนคติต้องานบริการและต่อผู้โดยสารมาก จะมีพฤติกรรมการสื่อสารดีมากขึ้นด้วยเช่นกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงานและระยะเวลาการทำงาน จะมีทศนคติและพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีอายุต่างกัน จะมีทศนคติต้องานบริการและต่อผู้โดยสารไม่ต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่สำหรับพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีเพศต่างกัน จะมีทศนคติต้องานบริการและต่อผู้โดยสารต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานกองสำรองที่นั่งเพศหญิง จะมีทศนคติต้องานบริการและต่อผู้โดยสารมากกว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งเพศชาย ในด้านระดับตำแหน่งงานพบว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระดับงานแตกต่างกัน จะมีทศนคติต้องานบริการและต่อผู้โดยสารต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระดับตำแหน่งงาน Supervisor จะมีทศนคติต้องานบริการและต่อผู้

โดยสารสูงกว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งระดับ Agent 1 พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันจะมีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี จะมีทัศนคติต่องานและต่อผู้โดยสารสูงกว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปีขึ้นไป

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการสื่อสารไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่สำหรับพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีอายุต่างกัน จะมีพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี จะมีพฤติกรรมการสื่อสารดีกว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-35 ปี ในด้านระดับตำแหน่งงานพบว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระดับตำแหน่งงาน Supervisor จะมีพฤติกรรมการสื่อสารดีกว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระดับตำแหน่งงาน Agent 1 พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน จะมีพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระยะเวลาการทำงานไม่ถึง 1 ปี จะมีพฤติกรรมการสื่อสารดีกว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารที่มีเพศ อายุ และการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาผลรวมรายข้อ) ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่สำหรับผู้โดยสารที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากผลรวมรายข้อ) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้โดยสารที่มีรายได้ระหว่าง 7,000-10,000 บาทต่อเดือน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานสูงกว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากภาพรวม) ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่สำหรับผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากภาพรวม) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า ผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจะมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากภาพรวม) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ระหว่าง 7,000-10,000 บาทต่อเดือน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งสูงกว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 4

ทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ทั้งจากการพิจารณาจากผลรวมรายข้อและจากการพิจารณาจากภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญในเชิงบวก กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สูงขึ้นความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งก็จะมีมากขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานข้อที่ 5

ความพึงพอใจของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ทั้งจากการพิจารณาความพึงพอใจของผู้โดยสารจากผลรวมรายข้อและจากการพิจารณาความพึงพอใจของผู้โดยสารจากภาพรวม จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ได้สรุปไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจะได้นำผลการวิจัยดังกล่าวมาอภิปรายผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

จากตารางที่ 37-40 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่งมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยจะเป็นผู้มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารมีโอกาสที่จะเปิดรับสื่อต่าง ๆ ในด้านธุรกิจการบินได้มาก และทำให้เกิดการเปรียบเทียบในเรื่องการให้บริการของแต่ละสายการบิน และมีสิทธิที่จะเลือกใช้บริการของสายการบินที่ให้บริการตามความต้องการของเขามากที่สุด และจากผลการวิจัยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในเรื่อง การให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งยังให้บริการไม่บรรลุความคาดหวังของผู้โดยสาร เนื่องจากผลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารเรื่องการเก็บค่าบริการของบริษัทการบินไทยฯ เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับกลับมายังไม่เป็นที่พึงพอใจ ซึ่งก็อาจทำให้ผู้โดยสารเปลี่ยนใจหรือเปลี่ยนความคิดที่จะไม่ใช้บริการของบริษัทการบินไทยฯ ก็เป็นได้ ดังนั้นกองสำรองที่นั่งซึ่งเปรียบเสมือนด่านแรกของบริษัทการบินไทยฯ ที่จะเป็นผู้สร้างทัศนคติที่ดีให้กับผู้โดยสารควรจะมีการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานกองสำรองที่นั่งให้มีคุณภาพและรู้หลักการ

บริการที่แท้จริงในการที่จะสื่อความหมายและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร เพื่อที่จะสามารถดึงดูดผู้โดยสารให้หันมาใช้บริการของบริษัทการบินไทยฯ ให้จงได้

จากผลการวิจัยจะเห็นว่าพนักงานกองสำรองที่นั่ง ระดับ Agent 1 หรือผู้ที่มีระยะเวลาการทำงาน 1-10 ปี จะมีพฤติกรรมการสื่อสารและทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำกว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งระดับอื่น ดังนั้นจึงควรมีวิธีการในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานกองสำรองที่นั่งระดับ Agent 1 ให้มีการปรับปรุง พัฒนา และเปลี่ยนแปลงตนเอง (กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสำรวจมาส่วนใหญ่จะมีระดับตำแหน่งงานเป็น Agent 1) และจากการถอดเทปการทำงานของพนักงานกองสำรองที่นั่ง พนักงานกองสำรองที่นั่งยังมีพฤติกรรมการสื่อสารที่ต้องปรับปรุง เพื่อให้พัฒนาการให้บริการอีกมาอย่างเช่นในเรื่อง การตอบกลับผู้โดยสารที่เร็วจนเหมือนการย่นผู้โดยสาร หรือการใช้น้ำเสียงที่ราบเรียบ และการแสดงอาการที่เบื่อนายขณะให้บริการ โดยสิ่งที่น่าจะนำมาแก้ไขได้น่าจะเป็นการให้การอบรมพนักงานกองสำรองที่นั่งในเรื่องที่เกี่ยวกับการทำงาน เพื่อสร้างพฤติกรรมการสื่อสารในการให้บริการและสร้างทัศนคติต่องานและต่อผู้โดยสาร โดยการหาแรงจูงใจต่างๆ มาประกอบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรัณยู หมั่นทรัพย์ (2539) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของพนักงานในห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมร่วมกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีผลการปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจต่อลูกค้าที่มาใช้บริการมากกว่ากลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมและมากกว่ากลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานเพียงอย่างเดียว และกลุ่มควบคุม

2. การใช้บริการกองสำรองที่นั่ง

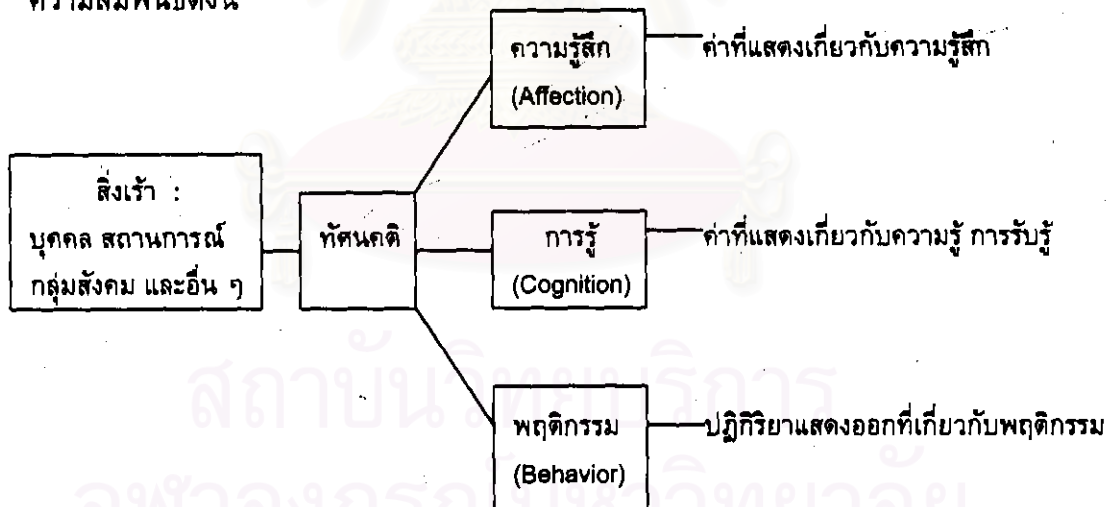
จากผลการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสิ่งที่กองสำรองที่นั่งควรปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด คือ เรื่องการโทรศัพท์ติดต่อกองสำรองที่นั่งได้ยากมาก โดยเฉพาะช่วงเวลา 09.01-12.00 น. และ 15.01-18.00 น. ทางกองสำรองที่นั่งควรจัดหาพนักงานมารองรับในช่วงเวลาดังกล่าวให้เหมาะสม เพราะถ้าทางกองสำรองที่นั่งไม่สามารถตอบรับการติดต่อเข้ามาของผู้โดยสารได้เป็นเวลานานอาจเกิดผลเสียต่อผู้โดยสารที่มีฐานะเร่งด่วน หรือมีความจำเป็นได้ และควรมีระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการตอบรับการให้บริการในกรณีติดต่อไม่ได้ โดยแยกส่วนของการติดต่อ เช่น กต 1 เพื่อติดต่อกองสำรองที่นั่ง กต 2 เพื่อสอบถามข้อมูลของสายการบิน กต 3 เพื่อต้องการสอบถามราคาบัตรโดยสาร เป็นต้น และควรมีการตรวจสอบระบบโทรศัพท์ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมักร้องเรียนว่าเมื่อโทรติดแล้วโทรศัพท์มักจะหลุดทำให้ต้องเสียเวลาติดต่อเข้ามาอีกครั้ง และการรับสายของพนักงานกองสำรองที่นั่งบางทีผู้โดยสารรอสายพนักงานกองสำรองที่นั่งโดยการฟังเทปอยู่พักหนึ่งก่อนที่จะมีพนักงานมารับสาย เมื่อพนักงานกองสำรองที่นั่งรับสายแล้วยังให้ผู้โดยสารรอสายต่ออีก หรือบางทีก็ไม่มีพนักงานพูดสายด้วย ซึ่งทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจเป็นอย่างมาก ดังนั้นทางกองสำรองที่นั่งควรมหามาตรการหรือวิธีการที่จะมาแก้ไขปัญหาทั้งเรื่องระบบโทรศัพท์และการเรื่องการจัดหาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมด้วย

สมมติฐานข้อที่ 1

ทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่อผู้โดยสาร

จากผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่องานบริการและต่อผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่อผู้โดยสาร กล่าวคือ ถ้าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับต่ำ ก็จะทำให้พนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมการสื่อสารต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน และในทางกลับกัน ถ้าพนักงานของกองสำรองที่นั่ง มีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีต่อผู้โดยสารก็จะอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ซึ่งความสัมพันธ์ที่แปรผกผันนี้เป็นไปตามแนวคิดเรื่องทัศนคติที่ Howard H.kendle (Howard H.kendle : 572) กล่าวไว้ว่า ทัศนคติหมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์หรือแนวคิด หรือที่ เสรี วงษ์มณฑา (เสรี วงษ์มณฑา : 685) กล่าวไว้ว่า ทัศนคติคือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ ประพฤติ ประกอบไปด้วยความรู้ ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรม

เพื่อให้เห็นภาพชัดยิ่งขึ้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมจึงขอแสดงภาพความสัมพันธ์ดังนี้



เมื่อสิ่งเร้ามากระตุ้นทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่องานบริการและต่อผู้โดยสารในเชิงบวก จึงทำให้ปฏิกิริยาแสดงออกที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการผู้โดยสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งดีมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นทำให้ทัศนคติเป็นลบพฤติกรรมการให้บริการที่พนักงานกองสำรองที่นั่งมีต่อผู้โดยสารก็จะไม่ติดตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Blumenfield, et al. (Blumenfield, et al. 1987, pp 58-93 อ้างถึงในสมจินต์ เพชรพันธุ์ศรี, 2532, 24) ได้ทำการสำรวจทัศนคติของพยาบาลเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยโรคเอดส์ที่

Weschester Country Medical Center พบว่า สองในสามของพยาบาลมีเพื่อน และครอบครัว แสดงพฤติกรรมแปลก ๆ เมื่อรู้ว่าพวกเขาให้การดูแลผู้ป่วยโรคเอดส์

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานกองสำรองที่หนึ่งที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน จะมีทัศนคติและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน

ผลการศึกษาความแตกต่างด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานกองสำรองที่หนึ่ง จะมีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารแตกต่างกันนั้น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกองสำรองที่หนึ่งที่มีเพศ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารแตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยทางด้าน อายุ ที่มีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

อายุ ไม่มีความแตกต่างระหว่างอายุของพนักงานกองสำรองที่หนึ่งในด้านทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร จากผลการวิจัยของ Wibur Schramm and Defleur Roberts (อ้างใน อรรถวรรณ ปิสนชนโอภาวาท, 2542 : 106) พบว่า กลุ่มลูกนั้นจะมีแนวโน้มของทัศนคติอย่างเดียวกับพ่อแม่ แม้แต่การแสดงออกในทางการเมือง เหตุเพราะ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่อยู่ในสถาบันการศึกษาจะทำให้ระดับความคิดของพ่อแม่กับลูกต่างกัน ความแตกต่างในด้านความคิดจะมากขึ้น และในทางด้านการศึกษาคนรุ่นใหม่มีการเปิดรับตลอดจนการยอมรับสารเพื่อการโน้มน้าวนั้นมากกว่าผู้สูงอายุ หรือคนรุ่นเก่าที่มีโครงสร้างทางทัศนคติสมบูรณ์แบบแล้ว โดยสามารถนำมาอธิบายความไม่แตกต่างระหว่างอายุของพนักงานกองสำรองที่หนึ่งในด้านทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร กล่าวคือ พนักงานกองสำรองที่หนึ่งที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-35 ปีนั้น ยังมีการเปิดรับความคิดใหม่ ๆ เมื่อได้มีการพูดคุยกับรุ่นพี่ในขณะปฏิบัติงาน จึงได้ซึมซับทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่หนึ่งที่มีอายุมากกว่า ทำงานนานกว่า และอีกทั้งจากประสบการณ์ที่ตนได้จากการปฏิบัติงานทำให้ทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่หนึ่งช่วงอายุระหว่าง 25-35 ปี ไม่มีความแตกต่างจากพนักงานกองสำรองที่หนึ่งช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี และ 46-55 ปี โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 3.99 และ 3.86 ตามลำดับ

เพศ จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานกองสำรองที่หนึ่งที่มีความแตกต่างด้านเพศมีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารต่างกันกล่าวคือ พนักงานกองสำรองที่หนึ่งเพศหญิงมีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารสูงกว่าพนักงานกองสำรองที่หนึ่งเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมและสังคมของไทยได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงจึงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์ (emotional) โอนอ่อนผ่อนตาม (submissive) และเป็นแม่บ้านแม่เรือน (home-oriented) และเป็นเพศที่หยิ่งถึงจิตใจของคนได้ดีกว่าเพศชาย (more people-centered) (ปรมะ สตะเวทิน, 2540 : 114)

ระดับตำแหน่งงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานกองสำรองที่หนึ่งที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารต่างกัน กล่าวคือ พนักงานกองสำรองที่หนึ่ง

ระดับ Supervisor จะมีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารสูงกว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งระดับ Agent 1

ระยะเวลาในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน จะมีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารต่างกัน คือ พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่ถึง 1 ปี จะมีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารสูงกว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 1 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากยังมีอุดมการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานด้านนี้ยังน้อยจึงยังรู้สึกสนุกกับงานบริการ ทำให้มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงถึง 4.50 แต่ถ้าดูจากค่าคะแนนเฉลี่ยแล้วพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระยะเวลาการทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับสูง คือ 4.04 เนื่องจากพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีระดับตำแหน่งงานสูงและมีระยะเวลาในการทำงานหลายปีมีโอกาสได้เรียนรู้งานบริการได้แก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารมาจำนวนมากจึงทำให้พนักงานกองสำรองที่นั่งระดับนี้ มีทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร สูงกว่าพนักงานกองสำรองที่นั่งในระดับตำแหน่งงาน Agent 1 Agent 2 และ Supervisor ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 1-10 ปี

ดังนั้น เพศ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานกองสำรองที่นั่ง จึงมีความแตกต่างกันในด้านทัศนคติต่องานบริการและต่อผู้โดยสาร ตามแนวลักษณะของทัศนคติ (อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท, 2542 : 35) คือ

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ ของแต่ละคนมิใช่เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด
2. ทัศนคติเป็นสภาพทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการคิดและการกระทำของบุคคลเป็นอันมาก
3. ทัศนคติเป็นสภาพทางจิตใจที่มีความถาวรพอสมควร ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละบุคคลต่างก็ได้รับประสบการณ์ และผ่านการเรียนรู้มามาก

ผลการศึกษาความแตกต่างด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารในการให้บริการแก่ผู้โดยสารแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีอายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน จะมีพฤติกรรมการสื่อสารในการให้บริการแก่ผู้โดยสารแตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยทางด้านเพศ ที่มีพฤติกรรมการสื่อสารในการให้บริการแก่ผู้โดยสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

เพศ ไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศของพนักงานกองสำรองที่นั่งในด้านพฤติกรรมการสื่อสารในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร กล่าวคือ พนักงานกองสำรองที่นั่งทั้งเพศชายและเพศหญิง มีวิธีการสื่อสารที่จะอธิบายข้อมูล หรือสำรองที่นั่งให้กับผู้โดยสารในลักษณะหรือรูปแบบที่

คล้ายคลึงกัน ด้วยเหตุที่ว่าการนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร ในเรื่องงานนั้นจะนำเสนอแต่ข้อเท็จจริงที่ปรากฏอยู่บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ หรือความจริงที่เป็นเงื่อนไขของการทำสำรองที่นิ่ง จึงทำให้พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นิ่งทั้งเพศชายและเพศหญิงมีรูปแบบไม่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด

อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน ของพนักงานกองสำรองที่นิ่งจากผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างระหว่างอายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน ทำให้พฤติกรรมการสื่อสารในการบริการของพนักงานกองสำรองที่นิ่งต่างกัน กล่าวคือ พนักงานกองสำรองที่นิ่งที่มีช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี จะมีพฤติกรรมการสื่อสารดีกว่าพนักงานกองสำรองที่นิ่งช่วงอายุระหว่าง 25-35 ปี เช่นเดียวกับระดับตำแหน่งงานที่ว่า พนักงานกองสำรองที่นิ่งระดับ Supervisor จะมีพฤติกรรมการสื่อสารดีกว่าพนักงานกองสำรองที่นิ่งระดับ Agent 1 ซึ่งก็สอดคล้องกับระยะเวลาในการทำงานของพนักงานกองสำรองที่นิ่งระดับ Supervisor จะมีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 10-15 ปี ที่จะทำให้พนักงานกองสำรองที่นิ่งในเกณฑ์นี้ มีพฤติกรรมการสื่อสารดีกว่าพนักงานกองสำรองที่นิ่งช่วงอายุ 25-35 ปี ที่มีระดับตำแหน่งงาน Agent 1 และมีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี ถึงแม้ว่าจากผลการวิจัยจะออกมาว่า พนักงานกองสำรองที่นิ่งที่มีระยะเวลาการทำงานไม่ถึง 1 ปี จะมีพฤติกรรมการสื่อสารดีกว่าพนักงานกองสำรองที่นิ่งที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า ซึ่งก็มีเหตุผลเหมือนกับเรื่องของทัศนคติ กล่าวคือ มีอุดมการณ์ในการทำงาน สนุกกับงาน คาดหวังว่าจะเป็นพนักงานกองสำรองที่นิ่งที่มีความสามารถเท่ากับพนักงานกองสำรองที่นิ่งคนอื่น ๆ

เหตุผลที่ทำให้พฤติกรรมการสื่อสารในการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นิ่งระดับ Supervisor ที่มีช่วงอายุ 36-45 ปี มีระยะเวลาการทำงาน 10-15 ปี ดีกว่าพนักงานกองสำรองที่นิ่งระดับ Agent 1 ที่มีช่วงอายุ 26-35 ปี และมีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี ก็คือ พนักงานกองสำรองที่นิ่งระดับ Supervisor จะมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า (Experience) ได้รับการฝึกฝน (Trained) มีความชำนาญ (Skilled) มีอำนาจหน้าที่ (Authoritative) มีความสามารถ (Able) มีไหวพริบปัญญา (Intelligent) สูงกว่าพนักงานกองสำรองที่นิ่งระดับ Agent 1 (อรรวรรณ ปีลันธนโอราท, 2542 : 122)

การที่พนักงานกองสำรองที่นิ่งระดับ Supervisor มีประสบการณ์ในการทำงานมาก ได้รับการฝึกฝนการพูดเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้โดยสาร จึงทำให้เกิดมีความชำนาญ กล่าวที่จะตัดสินใจช่วยเหลือผู้โดยสารโดยไม่ต้องไปขอร้องในการปฏิบัติงานก่อนนั้นเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานกองสำรองที่นิ่งระดับ Supervisor ได้เรียนรู้ว่าพฤติกรรมการสื่อสารในการบริการรูปแบบใดเป็นสิ่งที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารได้มากกว่าพนักงานกองสำรองที่นิ่งระดับ Agent 1 และ Agent 2

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้โดยสารที่มีความแตกต่างด้านเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นิ่งต่างกัน

จากการศึกษาผู้โดยสารในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งของผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันในด้านการศึกษา และรายได้จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านเพศ และอายุ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

เพศ อายุ และการศึกษา ของผู้โดยสารไม่มีความแตกต่างในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ทั้งจากการพิจารณาจากผลรวมรายข้อ และจากภาพรวม ยกเว้น ด้านการศึกษาของผู้โดยสารที่อยู่ในระดับประถมศึกษา จะมีความแตกต่างในด้านความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง (พิจารณาจากภาพรวม) กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งสูง ขณะที่ผู้โดยสารที่มีความแตกต่างด้านเพศ และ อายุ จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งในระดับปานกลาง ซึ่งไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับตัวแปรด้านรายได้นั้น พบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีรายได้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่างกันด้วย (ทั้งการพิจารณาจากผลรวมรายข้อและการพิจารณาจากภาพรวม) โดยที่ผู้ที่มีรายได้ 7,000-10,000 บาทต่อเดือน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากกองสำรองที่นั่ง มากกว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่ากลุ่มคนที่มีรายได้สูงสามารถนำเงินที่หามาได้มาใช้ตอบสนองความต้องการ (need) ส่วนตัวได้มาก ชีวิตของคนกลุ่มนี้จะเป็นชีวิตที่เขาสามารถแสวงหาความพึงพอใจในระดับหนึ่งได้ด้วยปัจจัยที่เขาถืออยู่เพื่อแลกกับบริการต่าง ๆ ที่เขาคาดหวังจะได้รับอย่างดีเกินความคาดหมายไว้

สมยศ นาวิการ (2527 : 103) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มาเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด ๆ (การแสดงออกหรือการแปลความหมาย) ถ้าหากการสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น ผู้โดยสารอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง หรือเสนอข่าวสาร (คำพูดของพนักงานกองสำรองที่นั่ง) ตามแนวทางบางอย่างของเขา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สองคล้องกับความรู้สึกของเขา ผู้โดยสารจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุศรินทร์ หนูนภักดี (2533) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเทศบาลเมือง จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในการบริการที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมือง และประชาชนเพศชายและเพศหญิง ที่อยู่ในช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ข่าวสารและการให้คำแนะนำของพนักงานเทศบาลเมืองไม่แตกต่างกัน โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาใน

ระดับต่างก็มีคามพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่างกัน และประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน ในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง

สมมติฐานข้อที่ 4 ทศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจของผู้โดยสาร กล่าวคือ ถ้าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ ในระดับต่ำ ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งก็จะอยู่ในระดับต่ำด้วยเช่นเดียวกัน ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้โดยสารมีทัศนคติต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ อยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งก็จะสูงตามไปด้วย โดยสามารถอธิบายได้ว่า เราจะต้องสร้างสิ่งไว้ (ตามภาพในสมมติฐานข้อที่ 1) เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดทัศนคติต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สิ่งนั้นคือการเป็นพนักงานที่ดี (Good Staff) ซึ่งต้องประกอบด้วย (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542 : 110)

1. ผู้บริหารระดับสูง เอาใจใส่ต่อบริการ (Good Concern from Top Management)
2. ผู้จัดการระดับต่าง ๆ มีการประสานงานอย่างดี (Good Coordination among Middle Management)
3. หัวหน้าระดับปฏิบัติการ มีการควบคุมงานที่ดี (Good Control by Supervisor Staff)
4. พนักงานระดับปฏิบัติการหรือบริการ มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี (Good Service-Conscious Staff)

หากมีองค์ประกอบทั้ง 4 ประการข้างต้นแล้ว พนักงานบริษัทการบินไทยฯ จะช่วยกันผสมผลงาน (Contribute) ออกมาในรูปของบริการที่เป็นเลิศ และตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชนา เมลืองนนท์ (2534) ที่ศึกษา ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของการบินไทยศึกษากรณี ผู้โดยสารชั้นธุรกิจในเส้นทางบินระหว่างประเทศ พบว่า ในส่วนของภาพพจน์ของการบินไทยโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี ในขณะที่ภาพพจน์ด้านการบริการของพนักงานต้อนรับ (ภาคพื้นและบนเครื่องบิน) อยู่ในเกณฑ์ดีมาก

สมมติฐานข้อที่ 5 ความพึงพอใจของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง โดยค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งอยู่ที่ 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ค่าคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งที่ได้จากการประเมินตัวเองของพนักงานกอง

สำรองที่นั่งอยู่ที่ 4.21 อยู่ในระดับดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานกองสำรองที่นั่งอาจจะคิดว่าตนเองมีพฤติกรรมสื่อสารที่ดีแล้ว หรือพนักงานกองสำรองที่นั่งอาจจะมีอคติในการให้คะแนนตนเอง ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการที่พนักงานกองสำรองที่นั่ง สร้างกลไกการป้องกันตนเอง (Self-esteem) คือ รู้ว่าถ้าตนเองเปิดเผยพฤติกรรมที่แท้จริงของตนเองแล้วตนเองจะได้รับอันตรายหรือได้รับความเดือดร้อนกับตน ฉะนั้นพนักงานกองสำรองที่นั่งจึงต้องหาทางหรือหากลไกในการปกปิดข้อมูลของตนเอง ซึ่งทำให้ผลที่ได้จากตารางที่ 19 ไม่สอดคล้องกับผลที่ได้จากการถอดเทปในบทที่ 4 ตอนที่ 1.3.2 ซึ่งเป็นการอัดเทปการทำงานของพนักงานกองสำรองที่นั่ง โดยไม่ได้บอกล่วงหน้า

พฤติกรรมสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่ง จะเป็นการสื่อสารที่ใช้เสียงเป็นเครื่องมือโดยผ่านสื่อโทรศัพท์ ซึ่งเป็นการแสดงออกทางวจนภาษา (คำพูด) และอวจนภาษา (น้ำเสียงและอากัปภิกิริยาต่าง ๆ เช่น การถอนหายใจ) พนักงานกองสำรองที่นั่งจะต้องเป็นผู้ที่ช่างสังเกตและเลือกใช้สำเนียงและน้ำเสียงประกอบการพูดที่เหมาะสม ไม่พูดราบเรียบ ดัดหรือปิดเสียงจนน่ารำคาญ ถ้าพนักงานกองสำรองที่นั่งปฏิบัติตามสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นก็จะสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ได้เช่นกัน การสร้างความประทับใจโดยใช้อากัปภิกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงที่แสดงออก ทำให้คนกล่าวว่า "สื่อ คือ สาร" ในกรณีนี้พนักงานกองสำรองที่นั่งมีความสามารถในระดับสูงกว่าที่ว่ามานี้ในตัวคุณเองก็จะเป็นทั้งสื่อและสาร ในทางตรงกันข้าม ถ้าเกิดมีข้อบกพร่องไม่ว่าจะเป็นที่ตัวสื่อหรือตัวสาร การสื่อสารก็จะมีประสิทธิภาพ เนื่องจากไม่สามารถสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งจะนำไปสู่ความไม่พอใจ ทั้งในตัวสื่อหรือสารในขณะเดียวกัน และอาจเกิดผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการให้บริการ ดังตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างของผู้โดยสาร 442 คน ข้อพฤติกรรมที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจน้อยที่สุดมี 2 ข้อที่ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 คือ พนักงานกองสำรองที่นั่งเห็นเรื่องเดือดร้อนของท่านเป็นเรื่องสำคัญเสมอ และพนักงานกองสำรองที่นั่งมีมาตรฐานในการทำงานเหมือนกันทุกคน แต่ข้อที่มีคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุดคือพนักงานสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี มีคะแนน 0.90 และค่าคะแนนเฉลี่ย 3.14 ซึ่งตรงกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง ที่ต้องการให้พนักงานกองสำรองที่นั่ง สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ ในขณะปฏิบัติหน้าที่

โดยทฤษฎีอารมณ์ของ James-Lange (สฺชา จันท์นอม, 2531 : 113) เน้นว่า อารมณ์ของคนเราเกิดขึ้นเนื่องจากมีสิ่งเข้ามาเร้าอินทรีย์ หลังจากนั้นร่างกายจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดพลังประสาท (Nerve impulse) รายงานการเปลี่ยนแปลงไปยังสมอง ทำให้เกิดอารมณ์ขึ้นดังภาพ

Situation ————— bodily change ————— emotional state

และเมื่อเกิดอารมณ์ขึ้น มนุษย์ก็จะมีปฏิกิริยาหลายอย่าง โดยพฤติกรรมที่เกิดจากอารมณ์นั้นมีทั้งปฏิกิริยาภายในและภายนอก สำหรับพนักงานกองสำรองที่หนึ่งเมื่อไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองขณะปฏิบัติงานอยู่ก็จะเกิดพฤติกรรมการแสดงออกทางน้ำเสียง (Vocal Expression) เช่น เสียงสั้นรัว พุดตังขึ้นจนดูเหมือนตะคอกผู้โดยสาร ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

พฤติกรรมสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่หนึ่ง ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารในการติดต่อในแต่ละครั้งเป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่เห็นหน้าตากัน (Interposed Communication) พนักงานกองสำรองที่หนึ่งเปรียบเสมือนผู้ส่งสาร ผู้โดยสารก็เปรียบเสมือนผู้รับสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายต่างผลัดกันเป็นผู้ส่งสาร และผู้รับสารตามวิธีการสื่อสาร โดยจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานกองสำรองที่หนึ่งคิดว่าตนเองมีพฤติกรรมสื่อสารอยู่ในระดับที่ดีแล้ว โดยให้บริการผู้โดยสารได้เป็นอย่างดีตามความต้องการจึงน่าจะส่งผลให้ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่หนึ่ง แต่จากความเป็นจริงแล้ว การที่พนักงานกองสำรองที่หนึ่งจะทราบได้ว่าตนเองมีพฤติกรรมสื่อสารในการให้บริการดีหรือไม่ ผู้ที่จะสามารถตอบคำถามข้อนี้ได้ดีที่สุดก็คือผู้โดยสาร เพราะผู้โดยสารคือผู้ที่มาขอใช้บริการ ซึ่งจะต้องมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดี ได้รับการปฏิบัติด้วยคำพูด กิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่ฟังแล้วเกิดความประทับใจจากพนักงานกองสำรองที่หนึ่ง ซึ่งจากผลการวิจัยที่ได้มากลับไม่ได้เป็นเช่นนั้น ผู้โดยสารยังไม่เกิดความพึงพอใจต่อพฤติกรรมสื่อสารของพนักงาน โดยดูได้จากข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปบันทึกเสียงขณะปฏิบัติงานของพนักงานกองสำรองที่หนึ่ง และจากตารางที่ 20 ในบทที่ 4 ว่าระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ในเกณฑ์ปานกลางเท่านั้น และเมื่อทำให้ลูกค้าไม่พอใจจะทำให้เกิดอะไรขึ้น จากผลการสำรวจของ TARP ให้กับ The White House Office of Consumer Affairs ได้สรุปว่า 96 เปอร์เซ็นต์ของลูกค้าที่**ไม่พอใจ** หรือ**ไม่สบายอารมณ์กับการให้บริการที่กระด้าง ไร้อารยภาพ** ไม่เคยเอ่ยปากบ่นออกมาเลย แต่ 90 เปอร์เซ็นต์ของลูกค้าที่ไม่พอใจเหล่านั้น จะไม่กลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้แต่ละคนที่ไม่พอใจมักจะ**เล่าความไม่พอใจ**ของเขาให้เพื่อนสนิท หรือญาติพี่น้อง**ต่ออีกอย่างน้อย 9 คน** (อ้างใน วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542 : 23)

ดังนั้นพนักงานกองสำรองที่หนึ่งจะทราบได้ว่าตนเองมีพฤติกรรมสื่อสารอยู่ในระดับใด ควรดูที่คุณภาพของบริการ (Service Quality) โดยดูจาก

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร
2. ระดับของความสามารถในการบำบัดความต้องการของผู้โดยสาร
3. ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากผลการวิจัย สามารถรวบรวมข้อมูลและสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. แนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในการให้บริการผู้โดยสารของพนักงาน กองสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จากตารางที่ 22 ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งยังอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ผู้โดยสารยังไม่ได้แสดงความพึงพอใจต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งในระดับที่ดี หรือดีมาก จึงกล่าวได้ว่าพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากกว่าเดิมโดยการจัดฝึกอบรมพนักงานกองสำรองที่นั่งโดยเน้นด้านการสื่อสาร คุณภาพ และจิตสำนึกของงานบริการเป็นหลัก ซึ่งจะสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสารในอนาคตมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการสื่อสารทบทวีคูณ และเป็น การรองรับการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อการแข่งขันด้านการตลาดในอนาคตโดยมีองค์ประกอบ และเป้าหมายหลักสูตรการอบรม ดังนี้

1.1 สร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่อผู้โดยสาร

การสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานกองสำรองที่นั่งต่อผู้โดยสาร โดยถือว่าผู้โดยสารนั้นมีความสำคัญที่สุด ดังคำกล่าวของ มหาตมะ คานธี ที่เห็นว่า "ผู้โดยสาร คือ แขกคนที่สำคัญที่สุดที่ได้มาเยือนเรา ณ สถานที่แห่งนี้ เขาไม่ได้มาเพื่อฟังเรา เราต่างหากที่ต้องฟังเขา" เขาไม่ใช่บุคคลที่มาขัดจังหวะการปฏิบัติงานของพวกเรา หากแต่การรับใช้เขา คือ วัตถุประสงค์แห่งงานของพวกเรา เขาไม่ใช่บุคคลแปลกหน้า แต่เขาคือส่วนหนึ่งของสถานที่แห่งนี้ บริการจากพวกเรามีใช้การสงเคราะห์เขา เขาต่างหากที่กำลังสงเคราะห์พวกเราด้วยการยอมให้พวกเรามีโอกาสได้รับใช้เขา" (อ้างใน วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542 : 13)

1.2 สร้างจิตสำนึกในงานบริการแก่พนักงานกองสำรองที่นั่ง

ถ้าพนักงานกองสำรองที่นั่งมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและมีจิตสำนึกในงานบริการแล้วพนักงานกองสำรองที่นั่งก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีการศึกษาและรายได้ต่างกันได้ และสิ่งที่ตอบแทนต่อการกระทำนั้น คือ ความรู้สึกผูกพันของผู้โดยสารต่อบริษัท การบินไทยฯ ทำให้ไม่ไปใช้บริการของสายการบินอื่น โดยมีหลักการและประเด็นหลักในการฝึกอบรมดังนี้

1.2.1 ประเด็นหลักในการฝึกอบรม (Key words) เพื่อคุณภาพของงานบริการ

- เอาใจใส่โดยปราศจากเงื่อนไข
- เอาใจเขามาใส่ใจเรา รับฟังและเข้าใจปัญหา และความคับข้องใจของผู้โดยสารโดยตลอด และสามารถแยกแยะได้อย่างถูกต้อง
- เป็นผู้ให้อย่างแท้จริง
ดังเช่น รักษาผลประโยชน์ของผู้โดยสารในกรอบนโยบายและการดำเนินงานที่เป็นไปได้ของบริษัทการบินไทยฯ
- แสดงความจริงใจต่อผู้โดยสาร
- รู้จักปฏิเสธโดยชี้แจงเหตุผลข้อเท็จจริงอย่างสุภาพ
- มุ่งสร้างความสัมพันธ์และประสานความผูกพันของผู้โดยสารกับบริษัทการบิน ไทยฯ ในระยะยาว โดยสนับสนุนให้ผู้โดยสารมารับบริการของบริษัทการบินไทยฯ อย่างต่อเนื่อง โดยพนักงานกองสำรองที่นั่งพึงแสดงออกทั้งกาย วาจา และการกระทำที่สร้างสรรค์และรักษาภาพลักษณ์ขององค์การตลอดเวลา

1.2.2 การวิเคราะห์ผู้โดยสาร

การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานกองสำรองที่นั่งกับผู้โดยสารเป็นการสื่อสารที่มีทั้งผู้ส่งสาร คือ พนักงานกองสำรองที่นั่ง และผู้รับสาร คือ ผู้โดยสาร ดังนั้นพนักงานกองสำรองที่นั่งจะต้องรู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้โดยสารอย่างมีระบบและสม่ำเสมอ เพื่อสนองความต้องการของผู้โดยสารว่ามีความต้องการรับบริการในรูปแบบใด โดยคำนึงถึงความแตกต่างโดยใช้หลักอุปสงค์ อุปทาน และการเอาใจเขามาใส่ใจเราดังคำกล่าวที่ว่า "ต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อเราอย่างไร จงปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างนั้น" การวิเคราะห์ ผู้โดยสารเป็นปัจจัยหนึ่งของกระบวนการสื่อสารซึ่งพนักงานกองสำรองที่นั่งจำเป็นต้องได้รับการเรียนรู้และปฏิบัติ

1.2.3 หลักและวิธีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสาร

การที่พนักงานกองสำรองที่นั่งจะสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสารในการบริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารได้นั้น พนักงานกองสำรองที่นั่งอาจใช้ลักษณะ 7 ประการ ของการบริการที่ดี (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2524 : 7) มาเป็นแนวของคำว่า "Service" ดังนี้

S = Smiling & Sympathy

ยิ้มแย้มและเอาใจใส่เรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้โดยสาร

- E = Early Response
ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้โดยสารอย่างรวดเร็ว ทันใจ แม้มิได้ขอ
- R = Respectful
แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
- V = Voluntariness Manner
ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสีย
มิได้
- I = Image Enhancing
แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์
ขององค์กรด้วย
- C = Courtesy
กริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี ย่อนน้อมต่อมคน
- E = Enthusiasm
มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ ให้บริการ
มากกว่าที่คาดหวังเสมอ

สรุปการฝึกอบรมทั้งหมดข้างต้นมุ่งเน้นให้พนักงานกองสำรองที่นั่งมีพฤติกรรมกา
สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ โดยมีความรู้ ทักษะดี และปลูกจิตสำนึกในการให้บริการ
แก่ผู้โดยสารอย่างแท้จริง

1.3 การพัฒนา ปรับปรุงทักษะด้านการพูดของพนักงานกองสำรองที่นั่ง

1.3.1 ด้านวจนภาษา (Verbal)

- วิธีการปฏิเสธเมื่อไม่สามารถสนองงานบริการแก่ผู้โดยสารอย่าง
ละมุนละม่อม
- การแก้ไขปัญหาในการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มีอารมณ์ โกรธ ฉุนเฉียว
ไม่พอใจ
 - การกล่าววาจาเพื่อให้ผู้โดยสารลดอารมณ์ของความโกรธ และความไม่
พึงพอใจลง
 - การพูดเพื่อแสดงความคล้อยตามความคิดเห็นของผู้โดยสาร
- วิธีการสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร
 - แสดงความพร้อมเสมอที่จะรับฟังข้อติชม ข้อเสนอแนะ และคำแนะนำ
ของผู้โดยสารเพื่อปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

● พัฒนาการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้ถูกต้องตามหลักการสื่อสาร และสากลนิยม

- ไม่พูดยาว
- ไม่พูดวกวนสับสน
- พูดให้ตรงประเด็น

1.3.2 ด้านอวัจนภาษา (Non-Verbal)

- การใช้น้ำเสียงในการให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างมีประสิทธิภาพ
 - น้ำเสียงที่กระตือรือร้น
 - น้ำเสียงที่พร้อมจะให้บริการ
 - น้ำเสียงที่ไม่ราบเรียบจนเกินไป
 - น้ำเสียงที่ฟังแล้วไพเราะ
 - น้ำเสียงที่แสดงความจริงใจ ไม่เสแสร้ง
 - การใช้ความเจียบสื่อสาร
 - สำเนียงและการออกเสียงภาษาไทย และภาษาอังกฤษไม่ถูกต้อง และเข้าใจได้ทันที
- เลิกวิธีการแสดงออกของอาการไม่พอใจ และความไม่มีมารยาทในการ

สื่อสาร เช่น

- ถอนหายใจเข้าสายผู้โดยสาร
- แสดงอาการเบื่อหน่ายขณะให้บริการ โดยตอบคำถามซ้ำ

2. แนวทางส่งเสริมการให้บริการของกองสำรองที่นั่งใน ค.ศ. 2000++ จะเน้นที่คุณภาพของงานบริการและการแข่งขัน

กองสำรองที่นั่งจะต้องมีการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานกองสำรองที่นั่งในเรื่องคุณภาพของงานบริการ (Quality of Service) กล่าวคือข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้โดยสารมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คือ ระดับปริญญาโทและปริญญาเอกที่เข้ามาใช้บริการของกองสำรองที่นั่ง ฉะนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีการศึกษาแค่ปริญญาตรีเกือบทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า แนวโน้มในอนาคตและนโยบายของบริษัทการบินไทยฯ ตำแหน่งบริการผู้โดยสารนั้นจะต้องหากลวิธีและกลยุทธ์ และปรับคุณภาพของพนักงานกองสำรองที่นั่งเพื่อสามารถสนองตอบความคาดหวังและความต้องการของผู้โดยสารในอนาคตมากยิ่งขึ้น โดยเน้น "กระบวนการและความเป็นเลิศในการให้บริการ" อีกทั้งบริษัทการบินไทยฯ ควรหามาตรการเพิ่มเสริมคุณภาพของงานบริการ เพราะเมื่อผู้โดยสารมีการศึกษาสูงขึ้นความคาดหวังในงานบริการน่าจะสูงขึ้นเช่นกัน จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 การคัดเลือกพนักงานกองสำรองที่นั่งจะต้องมีคุณภาพทั้งทางด้านการศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงานบริการ และวิสัยทัศน์ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม

2.2 ข้อมูลที่ปรากฏคือ ช่วงเวลา 09.01-12.00 น. และ 15.01-18.00 น. มีผู้ใช้บริการมากที่สุดตามลำดับ แต่ก็มีปัญหามากที่สุด คือ ผู้โดยสารไม่สามารถโทรศัพท์เข้ามาติดต่อได้ ดังนั้นควรมีการเพิ่มคู่สายโทรศัพท์และ/หรือดึงคู่สายจากหน่วยงานอื่นมาเพิ่มเติมในช่วงเวลาดังกล่าว และคัดเลือกพนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีคุณภาพมาเพิ่มในช่วงเวลานี้ด้วย และทางกองสำรองที่นั่งควรมีการตรวจสอบระบบโทรศัพท์อยู่เสมอ เพราะผู้โดยสารมักจะมีปัญหาเรื่องการรอสายแล้วสายหลุดไปทั้งที่ยังไม่ได้ติดต่อกับพนักงานกองสำรองที่นั่ง ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ต่อ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อไป

3. แนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานกองสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.1 สรรวจทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งต้องานบริการ เพื่อหามาตรการที่จะสนับสนุนพนักงานกองสำรองที่นั่งที่ทำงานดี มีคุณภาพ และปรับปรุงพนักงานกองสำรองที่นั่งที่ขาดจิตสำนึกในการให้บริการผู้โดยสาร เพื่อผลประโยชน์ของบริษัทที่แท้จริงโดยขั้นแรกคือ ทำการประเมินการให้บริการผู้โดยสารโดยสุ่มตัวอย่างจากการฟังเทป ผลการประเมินนี้นำมาใช้ในการประเมินงานของกองสำรองที่นั่งด้วย โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากการฟังเทปเป็นระยะ ๆ เช่น ประเมินทุก ๆ 3 เดือน หรือปีละ 4 ครั้ง

3.2 สรรวจพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร โดยการมอบรางวัลและ/หรือคำชมเชยเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมประกาศเกียรติประวัติแก่พนักงานกองสำรองที่นั่งที่มีพฤติกรรมสื่อสารและบริการที่ดีเยี่ยม โดยให้คะแนนอาทิตย์ละครั้งแก่พนักงานกองสำรองที่นั่งแต่ละคนจากการสุ่มตัวอย่างด้วยการฟังเทป และเก็บสะสมคะแนนไปเรื่อย ๆ จนครบปี

3.3 สรรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารด้านการให้บริการของกองสำรองที่นั่ง โดยใช้แบบสอบถามและ/หรือสัมภาษณ์ผู้โดยสารทุกเดือนหรืออย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อพัฒนาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการพัฒนางานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างพนักงานกองสำรองที่นั่งตามสาขาต่างจังหวัด และผู้ที่สนใจจะศึกษาค้นคว้า อาจใช้กลุ่มตัวอย่างของผู้โดยสารที่ใหญ่ขึ้นกว่างานวิจัยครั้งนี้โดยศึกษาทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. ควรมีการศึกษารูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารและทัศนคติของพนักงานกองสำรองที่นั่งโดยการสังเกต หรือโดยการฟังเทปโดยไม่บอกให้รู้ตัวล่วงหน้า เพื่อที่จะได้ทราบข้อมูลและพฤติกรรมของพนักงานกองสำรองที่นั่งอย่างแท้จริงว่าได้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสมกับเป็นพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หรือไม่

3. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานกองสำรองที่นั่ง เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน การสื่อสารในองค์กรจากระดับบนสู่ระดับล่าง และจากระดับล่างสู่ระดับบน และกระบวนการสมัครและคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานบริการยังขาดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และขาดศักยภาพในการแข่งขันกับธุรกิจของตลาดโลกในอนาคตก็เป็นได้ และ

4. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานบริษัทการบินไทยฯ อย่างมีระบบในหน่วยงานอื่น ๆ นอกเหนือจากกองสำรองที่นั่ง เพื่อให้ผู้โดยสารนิยมใช้บริการของบริษัทการบินไทยฯ ด้วยความพึงพอใจและภาคภูมิใจและมีความผูกพันกับบริษัทการบินไทยฯ เพราะอยู่ในยุคที่มีการแข่งขันมากยิ่งขึ้นเพียงใด หากผู้โดยสารมาใช้บริการน้อยลงก็จะส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นบริษัทการบินไทยฯ ควรให้ความสำคัญศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร กระบวนการ และระบบงานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพราะความพึงพอใจและการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารเป็นหลักของการให้บริการที่ยั่งยืนและการให้บริการเป็นกระบวนการที่ต้องพัฒนาอยู่เสมอ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย