

การวิเคราะห์หลักฐานเชิงประจักษ์ขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์

Evident-based Analysis of Competency of Receptionists in Logistics Industry

ปริยานุช วุฒิ ชูประดิษฐ์^{1*} มานพ ชุนิน² ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร³
Priyanut Wutti Chupradit^{1*} Manop Chunin² Pinkanok Wongpinpech²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขีดความสามารถ และปัจจัยเชิงสาเหตุของขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการวิจัยเอกสารจำนวน 26 เรื่องที่เกี่ยวกับขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับซึ่งเผยแพร่ระหว่างปี พ.ศ. 2543–2558 และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับ จำนวน 22 คน ประกอบไปด้วย ผู้ประกอบการ จำนวน 3 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์ จำนวน 4 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาพนักงานต้อนรับ จำนวน 6 คน ผู้รับบริการ จำนวน 5 คน และ พนักงานต้อนรับที่เป็นแบบอย่าง จำนวน 4 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบบันทึกผลการสกัดข้อมูล และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับ ซึ่งตรวจสอบความเหมาะสมและความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ สำหรับวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การสรุปเชิงเนื้อหาและวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ด้วยเทคนิคสามเส้า

ผลการวิจัย พบว่า ขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับ คือ คุณลักษณะหรือพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความประทับใจของผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบของขีดความสามารถประกอบด้วย ความรู้ เช่น ผลิตภัณฑ์ ข้อกำหนด วัฒนธรรม ลักษณะงาน และอุปกรณ์ ทักษะ เช่น การให้บริการ ความปลอดภัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การสื่อสาร และการแก้ไขปัญหา จิตบริการ และความดึงดูดทางกายภาพ สำหรับปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อขีดความสามารถ ได้แก่ 1) ความฉลาดทางอารมณ์ 2) การรับรู้ความสามารถในตนเอง 3) ทักษะคิดทำงาน และ 4) ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่

คำสำคัญ : ขีดความสามารถ, พนักงานต้อนรับ, อุตสาหกรรมโลจิสติกส์

Abstract

This research aims to study the capacity and the causal factors of the logistics industry receptionist competency. The study was the qualitative research with the document of 26 researches among receptionist competency that conducted FROM 2000 to 2015 and in-depth interview of 22 people related logistics industry receptionists consisting of 3 logistic entrepreneurs, 4 logistic specialists, 6 receptionist development specialists, 5 customers, and 4 high performance receptionists. The instruments used for gathering data included: 1) Data extraction form and 2) In-depth interview questionnaires about the competency development of receptionists in logistics industry which were assessed appropriateness and completeness of instrument by the experts. Narrative summarization was used to analyze data. Besides, this study used triangulation of sources to analyze data reliability.

^{1*} นักศึกษาปริญญาเอก คณะศิลปศาสตรประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

^{1*}PH.D. Student, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

² อาจารย์, คณะศิลปศาสตรประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² Lecturer of Applied Arts Faculty, King Mongkut's University of Technology North Bangkok



The results revealed receptionist competency definition that was the characteristic or behavioral aspect of receptionists that influenced customer satisfaction and service impression. The receptionist competency configuration included knowledge (i.e. product, law, culture, duty and equipment), skill (i.e. service, safety, first aid, communication and problem solving), service mind and physical attractiveness. Furthermore, there were four psychological causal factors of competency; 1) emotional intelligence, 2) self-efficacy, 3) job attitude and 4) role clarity that influenced on receptionist competency.

Keywords : Competency, Receptionist, Logistics Industry

บทนำ

ธุรกิจการขนส่ง ในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์มีบทบาทและความสำคัญต่อการพัฒนา และการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากจะสามารถสร้างรายได้และมีอัตราการจ้างงานในสัดส่วนที่สูงขึ้น ทำให้ธุรกิจการขนส่งเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพในการเติบโต และแม้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของโลกก็ไม่สามารถส่งผลกระทบต่อธุรกิจขนส่ง สะท้อนจากข้อมูลในปี พ.ศ. 2553 มูลค่าการขนส่ง และโทรคมนาคม มีสัดส่วนร้อยละ 8.92 จากมูลค่ารวม 8,176,201 ล้านบาท หรือมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 59.2 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประเทศ (งานวิจัยธุรกิจบริการ ฝ่ายวิจัยความเสี่ยงธุรกิจ กลุ่มบริหารความเสี่ยง สายงานบริหารความเสี่ยง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2556) ประเทศไทยจึงมีการปรับยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาเศรษฐกิจภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2556-2560) ภารกิจการพัฒนาปัจจัยสนับสนุน ในยุทธศาสตร์ที่ 6 ปรับปรุงระบบการพัฒนาและจัดการกำลังคน ได้รับรู้ถึงการผลักดันให้มีการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานวิชาชีพให้กับบุคลากรในสาขา โลจิสติกส์ โดยเฉพาะเร่งพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานและเส้นทางอาชีพของพนักงานขับรถบรรทุกและพนักงานระดับปฏิบัติการของสาขาโลจิสติกส์อื่นๆเพื่อมุ่งให้ แรงงานเข้ามาทำงานในอาชีพนี้ และมีแรงจูงใจในการยกระดับการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีศักดิ์ศรีในอาชีพและคุณภาพชีวิต และสุขภาวะที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2556) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเบื้องต้นพบว่ายังไม่มีการศึกษาขีดความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการในสาขาโลจิสติกส์ โดยเฉพาะตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้รับบริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ดูแล ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารตามมาตรฐานการบริการขององค์กร และตามที่ได้ผู้โดยสารร้องขอ รวมถึงสร้างความประทับใจ จนไปสู่ความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ

จากความสำคัญและสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับขีดความสามารถ และปัจจัยเชิงสาเหตุ ของขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร โดยการค้นหาขีดความสามารถที่จำเป็นและสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจการขนส่งผู้โดยสารในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาขีดความสามารถ และปัจจัยเชิงสาเหตุของขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดขีดความสามารถ

แนวคิดขีดความสามารถของ Spencer, และ Spencer ในปี ค.ศ. 1993 เป็นแนวคิดที่ได้รับการอ้างอิงมากที่สุดในการศึกษาเรื่องขีดความสามารถ (นิสตากร์ เวชยานนท์, 2549) ซึ่งนักวิชาการทั้งสองท่านได้นิยามความหมายของขีดความสามารถไว้ว่า หมายถึง คุณลักษณะที่อยู่ภายในของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีเหตุและมีผลกับเกณฑ์ที่อ้างอิงได้ และทำให้บุคคลผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานสูง ซึ่งในคำจำกัดความได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่อยู่



ภายในบุคคล หรือบุคลิกภาพที่แสดงออกถึงความเป็นตัวเอง และเป็นคุณลักษณะที่คาดคะเนได้ถึงพฤติกรรมในแต่ละสถานการณ์ คุณลักษณะนี้เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่ถาวร สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านแรงขับ บุคลิกลักษณะ การรับรู้ตนเอง ทักษะ และความรู้

ส่วนเปลือกนอก (Surface) : พัฒนาง่าย

1) ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อมูลที่คนแต่ละคนรวบรวมและสะสมเอาไว้

2) ทักษะ (Skill) คือความสามารถในการทำงาน ทั้งงานที่ต้องใช้ทักษะทางกายและทักษะทางความคิด

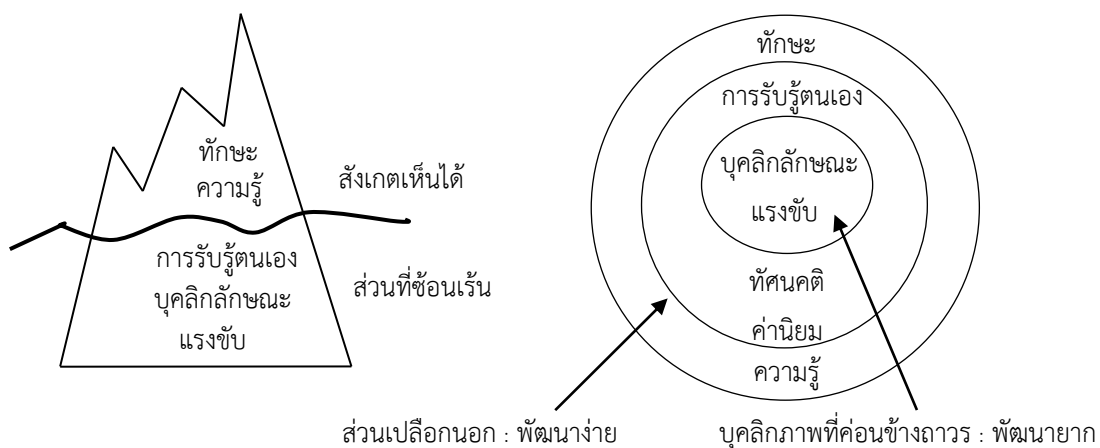
สำหรับบุคลิกภาพที่ค่อนข้างถาวร (Core Personality) : พัฒนากาย

1) การรับรู้ตนเอง (Self Concept) ประกอบด้วยทัศนคติ ค่านิยม และภาพลักษณ์ที่แต่ละคนรับรู้

2) บุคลิกลักษณะ (Traits) เป็นคุณลักษณะทั้งทางกายภาพและคุณลักษณะภายใน

3) แรงขับ (Motives) คือสิ่งที่กระตุ้นให้คนคิดหรือแสดงพฤติกรรมออกมา สิ่งที่จะผลักดัน ชี้ทางและเลือกที่จะให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านแรงขับ บุคลิกลักษณะ การรับรู้ตนเอง ทักษะ และความรู้ (นิสตรรก เวชยานนท์, 2549)



รูปภูเขาน้ำแข็งด้านบนแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าองค์ประกอบที่ผลักดันให้คนแสดงพฤติกรรมนั้นจะอยู่ลึกเข้ามาภายในและไม่สามารถมองเห็นได้ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านั้นคือ การรับรู้ตนเอง บุคลิกลักษณะ และแรงขับ และถือว่าเป็นบุคลิกภาพที่ค่อนข้างถาวร (Core Personality) ของแต่ละบุคคลที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก ส่วนรูปที่เป็นวงกลมด้านขวามือ จะเห็นว่าวงกลมตรงกลางเป็นการรับรู้ตนเอง ทัศนคติ ค่านิยม องค์ประกอบเหล่านี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ โดยการพัฒนา การอบรม การกลมเกลียว และการปรับเปลี่ยนประสบการณ์ ขณะที่บริษัทหรือองค์กรต่างๆ เมื่อคิดจะจ้างคน ก็จะดูจากวงกลมภายนอก คือความรู้ ทักษะ ของบุคคลเหล่านั้น แต่ในความเป็นจริงองค์กรควรจะพิจารณาจากคุณลักษณะภายใน

จากการทบทวนแนวคิดขีดความสามารถข้างต้น สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ได้นำแนวคิดขีดความสามารถของ Spencer และ Spencer (1993) เป็นแนวทางในการวิจัยโดยศึกษาองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ สำหรับองค์ประกอบ Core Personality ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมสามารถแยกได้เป็นสองด้านคือ จิตบริการ และความดึงดูดทางกายภาพ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ; 2551) : Buss, (2005) โดยอธิบายคำจำกัดความขององค์ประกอบแต่ละด้านได้ ดังนี้



1. ความรู้ (Knowledge) เป็นกระบวนการที่พนักงานต้อนรับเก็บรวบรวม และสะสมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาข้อเท็จจริงหลักการและแนวคิดเฉพาะด้านเพื่อนำไปสู่ฐานความรู้ของบุคคลในการปฏิบัติงานในอาชีพ พนักงานต้อนรับอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทักษะ (Skills) เป็นความสามารถที่แสดงออก และบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้ถึงความเชี่ยวชาญชำนาญพิเศษในงานต้อนรับ ทั้งทักษะทางกายภาพ และทักษะทางความคิด เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. จิตบริการ (Service Mind) หมายถึง การกระทำให้หรือการแสดงออกของพนักงานต้อนรับ โดยยึดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างประทับใจ และมีความพร้อมอยู่เสมอทั้ง บุคคลเวลา อุปกรณ์เครื่องมือและสถานที่ อีกทั้งสามารถสร้างความมีคุณค่าด้วยบริการที่ดี มีมาตรฐาน ราคาเหมาะสมและผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป โดยให้ความสนใจ ใส่ใจ และเต็มใจ ในการให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม รวมถึงแสดงความเป็นมิตรใจ สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแล ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก และ แสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพของการบริการด้วยการทำงานที่เป็นระบบ มีขั้นตอน มีมาตรฐานอย่างมืออาชีพ

4. ความดึงดูดใจทางกายภาพ (Physical Attractiveness) หมายถึง ลักษณะภายนอกของพนักงานต้อนรับ ทั้งลักษณะที่ปรากฏทางกายภาพ ได้แก่ ความดึงดูดใจของใบหน้า การแต่งกาย ความสะอาดของร่างกาย และลักษณะของพฤติกรรม ได้แก่ การแสดงออกทางใบหน้า ลักษณะท่าทางอาการ ยืน นั่ง เดิน ไหว้ และพฤติกรรมที่แสดงออกทางอวัจนภาษา ภายใต้กฎและระเบียบด้านกายภาพ ที่สนับสนุนการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

แนวคิดโลจิสติกส์

การบริหารจัดการโลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารโซ่อุปทาน โดยโลจิสติกส์เป็นการบริหารจัดการระบบภายในองค์กร ในขณะที่การบริหารโซ่อุปทานจะเป็นการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร โดยมีหัวใจสำคัญอยู่ที่ “ระบบ” ต้องมีการวางแผนนำกิจกรรมต่างๆ ไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นแผนที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ และข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (รุจิร พนมยงค์, 2547) ซึ่งการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ที่ดีจะต้องบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ 1) สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (Meet Customers' Requirement) และ 2) สามารถควบคุมต้นทุน (Cost Control) ในระบบได้ โดยกิจกรรมของระบบโลจิสติกส์ (Key Logistics Activities) ประกอบด้วย 13 กิจกรรม หนึ่งในกิจกรรมสำคัญคือ การขนส่ง (Transportation) ซึ่งเป็นการเคลื่อนย้ายตัวสินค้า ผู้โดยสาร และบริการจากจุดกำเนิดไปยังจุดที่มีการบริโภคให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยจะต้องจัดส่งสินค้าและผู้โดยสารที่ถูกต้องครบจำนวนในสภาพที่สมบูรณ์และตรงตามเวลาที่กำหนด ดังนั้นการขนส่งจึงเป็นกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีบทบาทชัดเจนที่สุด (รุจิร พนมยงค์, 2547) และเป็นกิจกรรมที่มีต้นทุนสูงที่สุดของระบบโลจิสติกส์ (สาธิต พะเนียงทอง, 2548) นอกจากนั้นยังเป็นกิจกรรมที่สามารถสร้างคุณค่าให้กับโซ่อุปทานได้อย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุด (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2550) ด้วยความเชื่อว่าการขนส่งเป็นกิจกรรมหลักที่จะส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคของประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์

การขนส่งในความหมายเศรษฐศาสตร์ คือ “กิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจอย่างหนึ่ง ที่จะจัดบริการให้มีการเคลื่อนย้ายคน สัตว์ และสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง” (ธีระเดช รุ่งมงคล, 2530) การขนส่งจึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์และเป็นกิจกรรมหลักของระบบโลจิสติกส์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลัก คือ 1) เพื่อกิจกรรมทางสังคม เช่น การไปมาหาสู่ แลกเปลี่ยนความรู้ ส่งสิ่งของและตอบสนองการรวมกลุ่มและความเป็นสังคมมนุษย์ 2) เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจ 3) เพื่อการศึกษาหาความรู้ 4) เพื่อสนับสนุนการประกอบธุรกิจและอุตสาหกรรมและอื่นๆ

เส้นทางการขนส่ง (Destination) แบ่งตามลักษณะการใช้งานได้ 5 ประเภท คือ ทางถนน ทางอากาศ ทางน้ำ ทางระบบราง ทางท่อ ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งเฉพาะเส้นทางถนน เท่านั้น เนื่องจาก ถนนส่วนใหญ่มักเป็นเส้นทางสาธารณะ มีลักษณะเป็นโครงข่ายทำให้การขนส่งทางถนนกว้างขวางและเข้าถึงกว่ารูปแบบการขนส่งอื่นๆ และยัง



สามารถเชื่อมกับการขนส่งรูปแบบอื่นได้ทุกประเภท ด้วยเหตุนี้เส้นทางโครงข่ายถนนจึงถือว่าเป็นส่วนสำคัญของการขนส่งภายในประเทศ ซึ่งปัจจุบันการขนส่งผู้โดยสารระหว่างจังหวัด โดยรถยนต์ส่วนบุคคลสูงถึงร้อยละ 51.37 รองลงมาคือรถโดยสารบริษัทขนส่ง จำกัดและรถร่วมบริการ ร้อยละ 34.60 (ไทยพับลิก้า, 2558 : ออนไลน์) จึงถือได้ว่าการขนส่งทางถนนเป็นรูปแบบหลักในการเดินทางภายในประเทศไทย อย่างไรก็ตาม ปัญหาหลักอย่างหนึ่งของธุรกิจการขนส่งก็คือ ปัญหาด้านบุคลากรและองค์ความรู้ของผู้ประกอบการ (พงษ์ชัย อธิคมรัตนกุล, 2550) สถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศไทย ได้ศึกษาพบปัญหาหลักๆ ของบุคคลในกลุ่มงานจัดการขนส่ง คือ การขาดแคลนบุคลากรในเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ (ณรงค์ ป้อมหลักทอง, ประกาย อีระวัฒนากุล และรัตติยา ภูละออ, 2549) เทคโนโลยีการจัดการขนส่งทั้งหมดนั้นจะต้องมี “คน” ที่มีคุณภาพเป็นผู้อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีดังกล่าว จึงจะประสบความสำเร็จทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล “คน” จึงเป็นศูนย์กลางการพัฒนาเอกชนใจความสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 8 ถึงฉบับที่ 11 ในการเตรียมความพร้อมของ “คน” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) การศึกษาครั้งนี้จึงเน้นให้ความสำคัญกับการศึกษาขีดความสามารถของบุคคลบนฐานคิดว่า คนคือ ศูนย์กลางของการพัฒนา โดยให้ความสำคัญกับพนักงานต้อนรับ ในหมวดรถโดยสาร 2 และ 3 เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบทั้งในเรื่องการให้บริการผู้โดยสาร (รถทัวร์ไทย.คอม, 2550) และต้องมีความสำนึกรับผิดชอบในฐานะตัวแทนขององค์กร

ระเบียบวิธีการวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งสำรวจขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร ในประเด็นคำนิยาม องค์ประกอบขีดความสามารถ และปัจจัยเชิงสาเหตุที่ศึกษาเกี่ยวกับขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) ประกอบไปด้วยการวิจัยเอกสาร (Document Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

รายงานการวิจัยเกี่ยวกับขีดความสามารถของพนักงานบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร หมวดรถโดยสาร 2 และ 3 ของธุรกิจการขนส่งในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์

กลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเอกสาร คือ รายงานการวิจัยเกี่ยวกับขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร และพนักงานบริการในธุรกิจอื่น ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับในโรงแรม ที่เผยแพร่ตั้งแต่ พ.ศ. 2543 ถึง 2548 หรือ ค.ศ. 2000 ถึง 2014 จำนวน 26 ชิ้น

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และวิธีการเลือกแบบบอลหิมะ (Snow Ball Techniques) เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกถึงขีดความสามารถ ของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร ในปัจจุบันและอนาคต โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ 1) ผู้ประกอบการขนส่งรถประจำทาง จำนวน 3 คน 2) ผู้เชี่ยวชาญและเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้องด้านโลจิสติกส์ จำนวน 4 คน 3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร จำนวน 6 คน 4) ผู้รับบริการ จำนวน 5 คน และ 5) พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีถือเป็นต้นแบบพนักงานต้อนรับในสถานประกอบการ จำนวน 4 คน

ตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ขีดความสามารถที่จำเป็นของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ (Spencer and Spencer, 1993) และจิตบริการ และความดึงดูดทางกายภาพ (สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2551 และBuss, 2005)



เครื่องมือวิจัย

1. เครื่องมือการวิจัยเอกสาร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเอกสารคือ แบบบันทึกผลการสกัดข้อมูล (Data Extraction Form) ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้น เพื่อใช้ในการลงบันทึกข้อมูลจากงานวิจัยหรือบทความที่คัดเลือกเพื่อทบทวนงานวิจัยอย่างเป็นระบบครั้งนี้ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัย ได้แก่ ปีที่พิมพ์เผยแพร่ ประเภทงานวิจัย กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง สมมติฐานงานวิจัย เครื่องมือ สถิติที่ใช้ ตัวแปร และผลการวิจัย

2. เครื่องมือการสัมภาษณ์เชิงลึก

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ แบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือส่วนที่ 1 สัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ส่วนที่ 2 คำถามสัมภาษณ์ เพื่อหาตัวชี้วัดและองค์ประกอบขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร และส่วนที่ 3 คำถามเพื่อค้นหาปัจจัยเชิงสาเหตุของขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือการวิจัยเอกสาร

ผู้วิจัยได้นำแบบบันทึกผลการสกัดข้อมูลให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความเหมาะสมและความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำมาปรับปรุง และดำเนินการเพื่อทบทวนเอกสารงานวิจัยต่อไป

2. เครื่องมือการสัมภาษณ์เชิงลึก

แบบสัมภาษณ์เพื่อหาขีดความสามารถ ปัจจัยเชิงสาเหตุ และแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร มีขั้นตอนการสร้าง และพัฒนาดังนี้

2.1 กำหนดจุดมุ่งหมายในการสัมภาษณ์

2.2 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร มาเป็นกรอบในการเขียนคำถาม เพื่อกำหนดประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการ และสร้างความเข้าใจแก่ผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัย

2.3 ผู้วิจัยกำหนดประเด็นคำถาม และแนวทางคำถามการสัมภาษณ์ในหัวข้อเรื่องแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ จากนั้นนำไปปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยเอกสาร

1.1 สืบค้นรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลักษณะที่ได้ระบุไว้ ได้แก่ การสืบค้นด้วยมือ (Hand Searching) โดยสำรวจจากวารสาร และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับ โดยใช้คำสำคัญสำหรับการสืบค้น (Key Words) และการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ (Computerized Searching) โดยสืบค้นจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และบริการสืบค้นออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต ใช้คำสำคัญในการสืบค้น (Key Words) เช่นเดียวกับการสืบค้นด้วยมือ

1.2 อ่านงานวิจัยอย่างละเอียดเพื่อสกัดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย บันทึกในแบบบันทึกผลการสกัดข้อมูล

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก

2.1 ติดต่อกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์เกี่ยวกับขีดความสามารถ และปัจจัยเชิงสาเหตุของขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ โดยมีรูปแบบการบันทึกข้อมูลด้วยวิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียงจากการสัมภาษณ์ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความเหมาะสม โดยต้องได้รับอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญก่อน



2.2 ถอดคำสัมภาษณ์ และพิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หากข้อมูลที่ได้รับมีความซ้ำซ้อน ผู้วิจัยจึงจะยุติการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบ และตัวชี้วัดขีดความสามารถ และปัจจัยเชิงสาเหตุของขีดความสามารถ ของพนักงานต้อนรับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิจัยเอกสาร

1.1 ลักษณะทั่วไปของรายงานการวิจัย วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.2 นิยามขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา และผลของการศึกษา ใช้การวิเคราะห์สรุปเชิงเนื้อหา (Narrative Summary)

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก

2.1) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาตามข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ที่ได้นำแนวคิดขีดความสามารถของ Spencer และ Spencer, (1993) ที่เป็นกรอบในการตั้งข้อคำถาม และวิเคราะห์เนื้อหาตามข้อคำถามการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์ตามกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งแบ่งเป็น 5 กลุ่มคือ ผู้ประกอบการขนส่งรถประจำทาง ผู้เชี่ยวชาญและเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้องด้านโลจิสติกส์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร ผู้รับบริการ และพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีถือเป็นต้นแบบพนักงานต้อนรับในสถานประกอบการ

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ ขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร และปัจจัยเชิงสาเหตุของขีดความสามารถ

2.3 วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยใช้ “เทคนิคสามเส้า” (ศิริพร จิรวัฒน์กุล, 2553) ใน 1 ลักษณะคือ ต่างแหล่งข้อมูล (Triangulation of Sources) การวิจัยที่มีการใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งภายใต้วิธีการเดียวกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 กลุ่ม แล้วสร้างเป็นข้อสรุปจากข้อมูลที่มีความซ้ำซ้อน หรือสอดคล้องกันของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาขีดความสามารถด้านจิตบริการของพนักงานต้อนรับ ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) ประกอบไปด้วยการวิจัยเอกสาร (Document Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัยเอกสาร (Document Research)

ลักษณะของงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร และพนักงานบริการที่เกี่ยวข้อง เป็นรายงานวิจัยภาษาไทย 6 เรื่อง และภาษาอังกฤษ 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 23.08 และ 76.92 ตามลำดับ งานวิจัยจำนวนร้อยละ 26.9 ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 2011 และโดยส่วนใหญ่ประเภทงานวิจัย เป็นเชิงสหสัมพันธ์ (ร้อยละ 76.9) นอกจากนี้ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย ร้อยละ 50 เป็นกลุ่มพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งส่วนใหญ่ในรายงานวิจัยที่ระบุวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ร้อยละ 19.2 และทำการศึกษาด้วยการกำหนดสมมติฐาน ร้อยละ 69.2 ส่วนใหญ่เป็นสมมติฐานแบบมีทิศทาง (ร้อยละ 88.89) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยเฉลี่ย 3 – 4 ชุด โดยการได้มาของเครื่องมือส่วนมากจะนำมาจากหลายแหล่ง ได้แก่ ผู้วิจัยสร้างขึ้น การปรับปรุงเครื่องมือ และการใช้เครื่องมือวิจัยของผู้อื่น ร้อยละ 42.3 ผ่านวิธีการตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาความเชื่อมั่นด้วยค่า Alpha มากที่สุด (ร้อยละ 69.23) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลมีการใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ร้อยละ 53.85 ในสถิติภาพบรรยายมากที่สุด ส่วนสถิติภาคอ้างอิง ส่วนใหญ่มีการวิเคราะห์ด้วยสถิติ The Person Product-Moment Correlation ร้อยละ 42.31, Multiple Regression Analysis ร้อยละ 38.46 และ Confirmatory Factor Analysis ร้อยละ 38.46 ตามลำดับ โดยสามารถสรุปนิยามคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับ



จากการวิจัยเอกสารได้ว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาขณะปฏิบัติงานได้อย่างน่าพึงพอใจ ประทับใจ แก่ผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ กล่าวคือ

1) ด้านความรู้ หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความรู้ทั่วไปในวงวิชาการและวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการและ อุตสาหกรรมการบริการ

2) ด้านทักษะ หมายถึง การได้เคยทำงานหรือประกอบอาชีพอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือการเพิ่มประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ การมีความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ความชำนาญ และการมีความเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ แก้ปัญหา และพัฒนางานได้อย่างดี และถูกต้อง

3) ด้านความสามารถ อันประกอบไปด้วยบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายในของพนักงานต้อนรับ ซึ่งเป็น สภาพลักษณะของร่างกายที่สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่า ทั้งสภาพภายนอก และภายในที่รับรู้หรือสัมผัสได้ เช่น อารมณ์มั่นคง สุขภาพจิตดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกภาพดี สง่างาม แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ กิริยาอาการ เรียบร้อย พุดจาสุภาพเรียบร้อย ลักษณะนิสัย เป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้อื่น และมีนิสัยรักในงานบริการ รวมถึง ความสามารถในการทำงานกับผู้อื่น การปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ มองโลกในแง่ดี มีเมตตา จริงใจ และรู้จักการใช้ ภาษาที่เหมาะสม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ประพฤติตนเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่าง เหมาะสม ความสามารถในการวางตัว การประสานงานระหว่างบุคคล หรือหน่วยงาน ความสามารถในการสร้าง ความรู้สึกที่ดีในการบริการ

จากการศึกษารายงานวิจัย พบตัวแปรที่ทำการศึกษาและผลการวิจัยโดยแบ่งตามกลุ่มที่ศึกษา 2 กลุ่มคือ การศึกษาผลลัพธ์ทางจิตวิทยา และพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับ และผลลัพธ์ทางจิตวิทยา และพฤติกรรมของ ผู้รับบริการ ดังนี้

1. ผลลัพธ์ทางจิตวิทยา และพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับ

1.1) พฤติกรรมการปฏิบัติงาน (Performance) มีการศึกษาจำนวน 8 เรื่อง (Liu, and Chen, 2006.; Wieseke, 2007; Sawyerr, Srinivas, and Wang, 2009; Kilchyk, 2009; Yavas, Karatepe, and Babakus, 2010; Prentice, and King, 2011; อัจฉา เตมีย์, 2554; น้ำเพชร อยู่สกุล, 2553) แบ่งออกเป็นพฤติกรรม การปฏิบัติงานเชิงบวก คือผลการปฏิบัติงาน และการมุ่งเน้นลูกค้า และพฤติกรรม การปฏิบัติงานเชิงลบ คือ การขาดงาน และความตั้งใจในการลาออก โดยมีผลการวิจัยดังนี้

พฤติกรรม การปฏิบัติงานเชิงบวก คือ 1) ผลการปฏิบัติงาน พบว่า จิตลักษณะด้านความฉลาดทาง อารมณ์ การมุ่งอนาคตควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คุณภาพชีวิตการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมใน องค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ขณะที่ความภาคภูมิใจของพนักงาน ความพร้อมในการทำงาน การ ทำงานเป็นทีม บุคลิกของพนักงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน แต่สำหรับพนักงานบริการที่ต้องปฏิบัติงานแบบเดิมเป็นประจำ เช่น พนักงาน Call Center บุคลิกภาพแบบเปิดรับ ประสบการณ์ จะไม่มีอิทธิพลทางลบต่อผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานงานที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับ ประสบการณ์ มีความชอบในการเรียนรู้สิ่งใหม่ และงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้นหากลักษณะงานขาดการ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือจินตนาการ และไม่มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ย่อมก่อให้เกิดพฤติกรรม การปฏิบัติงานทางลบ เช่น เบื่อหน่ายในงาน การขาดงาน เป็นต้น ขณะที่ตัวแปรลักษณะบุคลิกภาพ คือแรงจูงใจภายใน ความชอบการ แข่งขัน และสมรรถนะแห่งตนของพนักงานต้อนรับสามารถจำแนกประเภทของพนักงานต้อนรับระหว่างมีผลการ ปฏิบัติงานระดับสูง และต่ำได้ และ 2) สำหรับองค์ประกอบย่อยของทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 ด้าน (Big Five) ได้แก่ การ เห็นตามผู้อื่น (Agreeability) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Stability) การมีส่วนร่วม หรือเข้ากิจกรรม (Activity) และ ความสำนึกผิดชอบ (Conscientiousness) รวมถึงการรับรู้เอกลักษณ์ขององค์การ และการมุ่งเน้นลูกค้าของ ผู้จัดการ สามารถทำนายการมุ่งเน้นลูกค้าของพนักงานได้

พฤติกรรม การปฏิบัติงานเชิงลบ ได้แก่ การขาดงาน ความตั้งใจในการลาออก พบว่า พนักงานที่มี บุคลิกภาพความสำนึกผิดชอบ และบุคลิกภาพความเชื่อพลังอำนาจภายในตนเอง มีอิทธิพลทางลบต่อการขาดงาน



ส่วนบุคลิกภาพความมั่นคงทางอารมณ์ ทักษะคิดเชิงบวกเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออก แต่บุคลิกภาพการเปิดรับประสบการณ์ มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการลาออก

1.2) ผลลัพธ์ทางจิตวิทยาของพนักงานต้อนรับ ซึ่งจากการทบทวนรายงานวิจัย จำนวน 5 เรื่อง (Rashkovky, 2005; Jha, S. and Nair, 2008; Kilchyk, 2009; Lounsbury, et al., 2012; Streukens, and Andreassen, 2013) ผลการศึกษาของพนักงานต้อนรับต่อความพึงพอใจในงาน พบว่า ลักษณะงานที่ใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถและทัศนคติที่สอดคล้องกับขีดความสามารถของบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน นอกจากนั้นบุคลิกภาพแบบความสำนึกผิดชอบ บุคลิกภาพความมั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพการเปิดเผยตัวเอง บุคลิกภาพการมุ่งเน้นลูกค้าและบุคลิกภาพความเข้มแข็งทางจิตใจของพนักงานต้อนรับ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในอาชีพ รวมถึงบุคลิกภาพเฉพาะอาชีพ เป็นตัวแปรเพิ่มเติมในการอธิบายความพึงพอใจต่ออาชีพนอกเหนือจากบุคลิกภาพ 5 ด้าน (Big Five) ส่วนแรงจูงใจภายในงานของพนักงานต้อนรับนั้น มีอิทธิพลมาจากความเชื่อพลังอำนาจในตนและความสัมพันธ์ที่เหนือกว่าระหว่างบุคคล ขณะที่มุมมองของผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับในด้าน 1) บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง 2) การเห็นตามผู้อื่น 3) ความสำนึกผิดชอบ และ 4) ความมั่นคงทางอารมณ์ว่าจะต้องแตกต่างจากผู้รับบริการ เพื่อให้ได้รับการบริการที่ดี

1.3) พฤติกรรมการพัฒนาของพนักงานต้อนรับ ได้แก่ พฤติกรรมการปรับตัวระหว่างบุคคล, พฤติกรรมการปรับตัวในการเสนอบริการ, การพัฒนางานบริการ, การพัฒนาคุณภาพในงานบริการ, ความตั้งใจในการพัฒนาตนเอง และความก้าวหน้าในอาชีพ จากการทบทวนรายงานวิจัย มี 5 เรื่อง (Gwinner et al., 2005; Yavas, Karatepe และ Babakus, 2010; Kim et al., 2011; ปณิตดา โลหะเจริญ, 2543; วายันตี ตูลยาพงศ์, 2555) พบว่าองค์กรมีความต้องการในการพัฒนาคุณลักษณะ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านมนุษย์ ด้านความรู้ ด้านบุคลิกภาพ และด้านประสบการณ์ ความชำนาญ ซึ่งหากพนักงานต้อนรับรับรู้ความสามารถของตน มีแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก ปัจจัยทางจิตวิทยาเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อความตั้งใจในการเรียนรู้และพัฒนา ประกอบกับตัวแปรการสนับสนุนขององค์กร ได้แก่ การฝึกอบรม การเสริมสร้างพลัง และการสนับสนุนจากหัวหน้า สามารถจำแนกพนักงานต้อนรับที่มีการพัฒนางานระดับสูง และต่ำ ตลอดจนพฤติกรรมการปรับตัวจะได้รับอิทธิพลมาจากความรู้ของลูกค้าเชิงบวก การควบคุมการแสดงออกของตนเองที่ดี ความทนทานต่อคำพูดที่คลุมเครือที่สูง การมุ่งเน้นบริการ และแรงจูงใจในการปรับพฤติกรรม

2. ผลลัพธ์ทางจิตวิทยา และพฤติกรรมของผู้รับบริการ ซึ่งการศึกษารายงานวิจัยจากจำนวน 26 เรื่อง มี 7 เรื่องที่วัดผลลัพธ์ทางจิตวิทยา และพฤติกรรมของผู้รับบริการ จากการประเมินผ่านความพึงพอใจ การให้คุณค่า ความรู้สึกถึงความสำคัญ ความตั้งใจในการบอกต่อ ความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และความคาดหวังของการมีปฏิสัมพันธ์ในอนาคต สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยทางบุคลิกภาพของพนักงาน ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์ การสร้างความแตกต่าง ความซื่อสัตย์ และความอ่อนน้อมถ่อมตน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจ การให้คุณค่า และความตั้งใจในการบอกต่อ ของกลุ่มผู้รับบริการ นอกจากนี้ ความใจดี เอื้อเฟื้อ และขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับ มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ และผู้รับบริการมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าพนักงานต้อนรับที่มีทัศนคติงานบริการ การแสดงออกทางอารมณ์เชิงบวก การให้ความช่วยเหลือของพนักงาน ทักษะทางสังคม การมุ่งเน้นลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ จะเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมต่อ ความพึงพอใจ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในงานบริการ และความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ ขณะที่การจัดสภาพแวดล้อมที่ดีนั้นมิส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์ในงานบริการ แต่ไม่ส่งผลไปยังความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Spielmann, & Babin, 2011; Lin, & Lin, 2011; Lin, & Hsieh, 2011; Eboli, & Mazzulla 2012; Lin, 2014; Keh et al., 2013; Fowler, & Bridges, 2012)



ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 กลุ่ม รวม 22 ราย สามารถสรุปขีดความสามารถ และปัจจัยเชิงสาเหตุของขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร ได้ดังนี้

คำอธิบายของขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร

พนักงานต้อนรับบนรถโดยสารที่มีขีดความสามารถ คือ บุคคลที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลที่เหมาะสมในการทำงานบริการ ได้แก่ ชอบช่วยเหลือกับบุคคลอื่น ใจรักในงานบริการ มีความสุขกับการทำงาน และทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ และมีความสามารถนำเสนอานบริการซึ่งเป็นสิ่งนามธรรม ให้ผู้โดยสารรับรู้ว่าเป็นรูปธรรมผ่านคุณลักษณะ หรือลักษณะเชิงพฤติกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ ทักษะที่หลากหลาย จิตบริการ และความตั้งใจดูดีทางกายภาพที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้โดยสารและองค์กร สะท้อนผ่านการแสดงพฤติกรรม การให้บริการและการให้ความช่วยเหลือที่มีคุณภาพ และมีความเป็นมาตรฐาน โดยตระหนักถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้ดีที่สุด ให้ผู้โดยสารเกิดความสะดวกสบาย ความมั่นใจในคุณภาพบริการ ความพึงพอใจ ความประทับใจในงานบริการ และผู้โดยสารกลับมาใช้บริการซ้ำ

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์	
ความรู้	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ระบุถึงขีดความสามารถด้านความรู้ทั้งหมด 3 ประเภทหลักคือ 1) ความรู้เกี่ยวกับตนเอง เป็นสิ่งที่ต้องรู้และเข้าใจเกี่ยวกับจุดเด่น จุดด้อย บุคลิกภาพ และการบริหารจัดการของตนเอง อีกทั้งอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของตนเองได้อย่างละเอียด ระบุลักษณะส่วนบุคคลซึ่งเป็นจุดบกพร่องที่ควรพัฒนาให้สมบูรณ์ และลักษณะที่โดดเด่นที่ควรส่งเสริม ที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน 2) ความรู้เรื่ององค์กร ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างหน่วยงาน โครงสร้างองค์กร นโยบายขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมหลักขององค์กร สายการบังคับบัญชา กฎระเบียบขององค์กร และผลิตภัณฑ์โดยรวมขององค์กร รวมไปถึงรับรู้และเข้าใจความสำคัญของตำแหน่งงานต่อเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลความรู้เรื่ององค์กรแก่บุคคลอื่นได้ และความรู้ประเภทที่ 3) ความรู้ในงาน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย และผลลัพธ์ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ เป็นความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายการปฏิบัติงาน การตรวจสอบ การควบคุม และผลลัพธ์ที่คาดหวังจากตำแหน่งงานที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างละเอียดและชัดเจน อีกทั้งองค์ประกอบการตรวจสอบและผลลัพธ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถให้ข้อมูล และตอบข้อซักถามแก่เพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย และผลลัพธ์ของตำแหน่งพนักงานต้อนรับได้อย่างละเอียดและชัดเจน และความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ เป็นความรู้เกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอน กระบวนการ กรอบระยะเวลาในการให้บริการ ระบบการปฏิบัติงาน มาตรฐานการบริการของรถโดยสารแต่ละประเภท และเหตุผลพื้นฐานที่กำหนดกรอบการปฏิบัติงาน ระบุเกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องในงานที่รับผิดชอบ ให้ข้อมูล และตอบข้อซักถามแก่เพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับลักษณะของตัวรถ ทั้งภายในห้องโดยสารและโครงสร้างของรถโดยสาร ได้แก่ ผังที่นั่ง จำนวนที่นั่ง อุปกรณ์ภายในรถ และรู้วิธีการใช้ ระบุความแตกต่างของลักษณะของตัวรถในแต่ละมาตรฐาน อีกทั้งความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ได้แก่ จุดจอด จุดเชื่อมต่อ ระยะทาง ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง และแหล่งท่องเที่ยว แสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางในความรับผิดชอบ และเส้นทางอื่นเสมอ ตอบข้อซักถามของบุคคลอื่นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ความรู้ที่จำเป็นยังรวมถึงความปลอดภัย และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น กล่าวคือ หลักการระเบียบ มาตรการ และกระบวนการดำเนินการต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด รู้ถึงรายการอุปกรณ์ความปลอดภัยและอุปกรณ์การปฐมพยาบาลได้ครบถ้วน อธิบายได้ถึงวิธีการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยและอุปกรณ์การปฐมพยาบาลได้อย่างถูกต้อง บอกได้ถึงความเสี่ยงและความเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัยได้ พร้อม



สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์	
ความรู้ (ต่อ)	ทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัย และการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่บุคคลอื่นได้ ลำดับถัดมาคือความรู้ในการใช้ภาษา เป็นความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ อธิบายความหมายของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องในงานของตนได้อย่างถูกต้อง อธิบายแนวทางหรือหลักการใช้คำพูด ระดับภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่ายในการปฏิบัติงาน อีกทั้งระบุสิ่งที่พึงระวังในการใช้ภาษาที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร ตลอดจนให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับแนวทางหรือหลักการใช้คำพูดได้ ยังหมายรวมไปถึงความรู้วัฒนธรรมและศาสนา เพื่อให้เข้าใจความคิด ความเชื่อ ธรรมเนียมปฏิบัติ และวิถีชีวิตของบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง ระบุความแตกต่างของลักษณะทางวัฒนธรรมและศาสนา รวมถึงข้อพึงระวังในการปฏิบัติตัวของพนักงานต้อนรับต่อผู้โดยสารที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและศาสนา ตลอดจนให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับลักษณะและรูปแบบการแสดงออกของพนักงานต้อนรับที่เหมาะสม และสอดคล้องกับวัฒนธรรมและศาสนา ประการสุดท้ายคือ ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนด ได้แก่ พระราชบัญญัติการขนส่ง มาตรฐาน Q กฎหมายผู้บริโภค ISO กฎหมายแรงงาน และมาตรฐานแรงงานไทย ซึ่งพนักงานต้อนรับต้องมีความรู้ เข้าใจ และอธิบายได้เกี่ยวกับรายละเอียดของข้อกำหนดที่ใช้เป็นบรรทัดฐานหรือกรอบในการปฏิบัติงาน รวมถึงตอบข้อซักถามของบุคคลอื่นเกี่ยวกับข้อกำหนดได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน เพื่อป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการละเลยหรือละเมิดข้อกำหนด ตลอดจนให้ข้อมูลแก่บุคคลอื่นเกี่ยวกับข้อกำหนดที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้
ทักษะ	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ระบุถึงขีดความสามารถด้านทักษะ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดกลุ่มออกเป็น 2 ประเภทคือ ทักษะในงาน และทักษะในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น 1) ทักษะในงาน ได้แก่ ทักษะการบริการ เป็นการแสดงพฤติกรรม และการเคลื่อนไหวทางร่างกายของพนักงานต้อนรับในขณะปฏิบัติงานที่เหมาะสม ครบถ้วนทุกขั้นตอน มีมาตรฐาน เช่น การต้อนรับ การค้นหาที่นั่ง การจัดการสัมภาระ การประกาศ การอธิบายการบริการ การเสิร์ฟของบริการ การแจกผ้าห่ม การวางสิ่งของ การเก็บขยะ การล้างห้องน้ำ รวมไปถึงท่าทางขณะช่วยเหลือผู้โดยสารซึ่งพนักงานต้อนรับต้องระมัดระวังตนเองได้อย่างมั่นคงอย่างชำนาญ โดยคำนึงถึงการเคลื่อนที่ของรถโดยสาร หลักการความปลอดภัย และบุคลิกภาพที่เหมาะสม แม้ว่าจะต้องเผชิญกับการเบรกรถโดยสารตลอดเวลา เส้นทางลาดชัน เส้นทางโค้ง ดังนั้นการ เคลื่อนไหวร่างกายขณะให้บริการต้องมีความมั่นคง และระมัดระวัง มีการจัดการน้ำหนักของบริการอย่างสมดุล และท่าทางที่เหมาะสม กล่าวคือ ลักษณะท่ายืนที่ดีคือ 45 องศา พิงเบาะเล็กน้อย และการเดินบนรถที่ดีคือมือถือถาดข้างหนึ่ง มืออีกข้างให้คอยจับเบาะ สามารถให้คำแนะนำการแสดงพฤติกรรมและการเคลื่อนไหวทางร่างกายที่ดีให้แก่เพื่อนร่วมงาน และ ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ คือ ความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติโดยใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ด้วยการใช้คำพูดและศัพท์เทคนิคที่ถูกต้องและเหมาะสม ให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่าย สามารถปรับเปลี่ยนคำพูดและภาษาให้สอดคล้องกับลักษณะผู้ฟัง รวมถึงทักษะความปลอดภัย เป็นความสามารถในการควบคุม และตอบโต้เมื่อเผชิญกับอุบัติเหตุ สถานการณ์ฉุกเฉิน เหตุเพลิงไหม้บนรถโดยสาร และสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด เพื่อลดความเสียหายที่เกิดขึ้น กล่าวคือพนักงานต้อนรับต้องสามารถปฏิบัติงานได้ตามแนวทางความปลอดภัยที่องค์กรกำหนด ได้แก่ สำรวจและตรวจสอบความเรียบร้อยของตนเอง ผู้โดยสาร และห้องโดยสารหลังประสบกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด เคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังพื้นที่ปลอดภัย เป็นที่พึ่งให้แก่ผู้โดยสาร และติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พนักงานขับรถโดยสาร หัวหน้างาน สถานพยาบาล ญาติผู้โดยสาร และบริษัทรถโดยสารอื่นในการส่งต่อผู้โดยสาร สามารถใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย ได้อย่างชำนาญ มีการส่งเสริมให้เกิดความปลอดภัยในการเดินทาง โดยมีการสำรวจและตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ความปลอดภัย ดำเนินการให้อุปกรณ์ความปลอดภัยอยู่ในความสมบูรณ์ พร้อมใช้เสมอ และสอนการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร ได้แก่ เข็มขัดนิรภัย ถึงดับเพลิง ค้อนทุบกระจก ประตูดุ๊กเงิน ตลอดจนตระหนักเรื่องความปลอดภัยของตนเองในการเดินทาง ทักษะต่อมา คือการปฐมพยาบาล เป็นความสามารถในการใช้อุปกรณ์การปฐมพยาบาลได้อย่างถูกต้องตามอาการของผู้ที่เจ็บป่วยหรือได้รับบาดเจ็บ รวมถึงช่วยเหลือ ดูแล และแนะนำให้ผู้โดยสารที่มีอาการเมารถ เจ็บป่วย และบาดเจ็บระหว่างการเดินทางให้อาการทุเลาลงก่อนนำส่งสถานพยาบาล ด้วยท่าทางการช่วยเหลือที่ถูกต้อง เหมาะสม และในทันทีที่เกิดเหตุการณ์ และทักษะการบำรุงรักษาอุปกรณ์การให้บริการ เป็นการดูแล ตรวจสอบความเรียบร้อยและสภาพของอุปกรณ์ภายในห้องโดยสารซ่อมแซมอุปกรณ์ภายในห้องโดยสารเบื้องต้นได้อย่างคล่องแคล่ว ได้แก่ ประตูดู歇ยหายเสียง เครื่องเล่นทีวีดี



สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์	
ทักษะ (ต่อ)	สามารถรายงานสาเหตุและลักษณะของอุปกรณ์ที่ไม่สามารถใช้งานได้ และแจ้งการซ่อมไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้อุปกรณ์กลับคืนสู่สภาพปกติ พร้อมใช้งาน 2) ทักษะในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นนั้น ประกอบด้วยทักษะการสื่อสาร กล่าวคือ ความสามารถในการอธิบายข้อมูลสำคัญ และรับฟังในสิ่งที่บุคคลอื่นพูดได้เข้าใจถูกต้อง ชัดเจน ตรงตามประเด็น สามารถเรียบเรียงประโยคภายในสมอง และสื่อสารด้วยคำพูดและการเขียนได้เข้าใจง่ายและโต้ตอบกันระหว่างบุคคลได้อย่างมั่นใจ กระชับ ชัดเจน ตรงประเด็น ถูกต้อง รวดเร็ว ได้ใจความ เข้าใจ และจับใจความในความหมายโดยตรงและโดยนัยได้ นำไปสู่ตอบโต้ที่เหมาะสม สอดคล้อง และตรงกับจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร และทักษะการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งเป็นกระบวนการทางความคิดในการศึกษา อธิบายสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น รวบรวมข้อมูล นำเสนอทางเลือก ประเมินทางเลือก และสามารถตัดสินใจใช้วิธีการหรือแนวทางที่เหมาะสม ตามหลักเหตุและผล มีระดับผลสำเร็จสูงโดยไม่กระทบต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น ในการหาทางออกของปัญหาเบื้องต้นและปัญหาที่ซับซ้อนภายใต้ขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมาย และไม่ใช้สามัญสำนึก ความพึงพอใจ และความสะดวกสบายของตัวพนักงานต้อนรับเอง พร้อมทั้งแจ้งสถานการณ์และวิธีการจัดการให้ผู้โดยสาร เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาทราบ ร่วมกระบวนการพัฒนาผ่านกรณีศึกษาและการกำหนดแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสม และมีมาตรฐานด้วยการค้นหาที่มาของปัญหา แล้วนำไปสู่การเรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นระบบโดยไม่ให้ปัญหาก่อกวนแก่ใจได้ยาก รวมถึงทักษะการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เพราะถือเป็นให้ความร่วมมือต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม วิธีการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ด้วยความเต็มใจ ไม่ต่อต้าน และทันทีที่สามารถให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานถึงวิธีการปรับตัว โดยคำนึงถึงความสุขของผู้โดยสารเป็นสิ่งที่สำคัญ นอกจากนั้นทักษะความคิดสร้างสรรค์ยังเป็นขีดความสามารถที่จำเป็น โดยเริ่มจากยินดีรับฟังคำแนะนำ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร และค้นหา ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการใหม่โดยไม่ยึดติดกับรูปแบบการทำงานเดิม รวมถึงสามารถเสนอแนวทางใหม่ในการปฏิบัติงาน ประกอบกับทักษะการประสานงาน ถือเป็นการสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย กล่าวคือ เป็นความสามารถในการให้ข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ สามารถซักถามความต้องการของพนักงานขับรถ ผู้โดยสาร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ให้ดำเนินการต่อได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลาตามที่ได้รับมอบหมาย ติดตามงานที่ส่งต่อไปยังพนักงานต้อนรับคนอื่นเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และแสวงหาวิธีการตรวจสอบความต้องการ เพื่อให้ตนมั่นใจว่าเข้าใจถูกต้องตรงกัน ตลอดจนทักษะในการสังเกต เป็นความสามารถในการตั้งข้อสงสัย คาดการณ์ และประเมินพฤติกรรม เหตุการณ์หรือเรื่องราวที่อาจจะเกิดขึ้นจากตนเอง ผู้โดยสาร พนักงานขับรถ และรถโดยสาร สามารถอธิบายสาเหตุของสิ่งผิดปกติ และผลกระทบของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรม เหตุการณ์ หรือเรื่องราวที่ตั้งข้อสงสัยได้ กระตุน และจูงใจให้เพื่อนร่วมงานให้ทำงานด้วยความละเอียด รอบคอบ ถูกต้อง
จิตบริการ	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความคิดเห็นว่าจิตบริการถือเป็นการกระทำหรือการแสดงออกของพนักงานต้อนรับ โดยยึดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก สามารถตอบสนองได้ตามความคาดหวังและเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างประทับใจ และมีความพร้อมอยู่เสมอทั้ง บุคคล เวลา อุปกรณ์เครื่องมือและสถานที่ อีกทั้งสามารถสร้างความมีคุณค่าด้วยบริการที่ดี มีมาตรฐาน และผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป โดยให้ความสนใจ ใส่ใจ และเต็มใจในการให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และปราศจากอคติ รวมถึงแสดงความยอมรับผิดชอบ และยึดมั่นต่อระเบียบ มาตรฐาน กรอบการปฏิบัติงาน และแสดงออกถึงความมีประสิทธิภาพของการบริการด้วยการทำงานที่เป็นระบบ มีขั้นตอน มีมาตรฐาน
ความตั้งใจดู	สำหรับขีดความสามารถด้านความตั้งใจดูทางกายภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้อธิบายถึงพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับที่มีขีดความสามารถนี้ไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางใบหน้า ท่าทาง และลักษณะที่ปรากฏทางกายภาพ โดยการแสดงออกทางใบหน้า เป็นความสามารถเก็บสีหน้าให้มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส อย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร อ่อนหวาน แสดงถึงความสุขตลอดเวลาในขณะที่ให้บริการ มีแววตาที่ดีในการมองผู้โดยสาร แม้ต้องประสบปัญหาส่วนตัวหรือการทำงาน โดยต้องไม่แสดงสีหน้าดังนี้ หน้าบึ้ง ก้มหน้า เชนอาย โกรธ หน้าอู ชักสีหน้า ขมวดคิ้ว สายตาดิ่ง และมองด้วยหางตา ส่วนพฤติกรรมการแสดงออกท่าทาง คือ มีการทักทายด้วยการไหว้อย่างตั้งใจ จริงใจ และเป็นธรรมชาติ

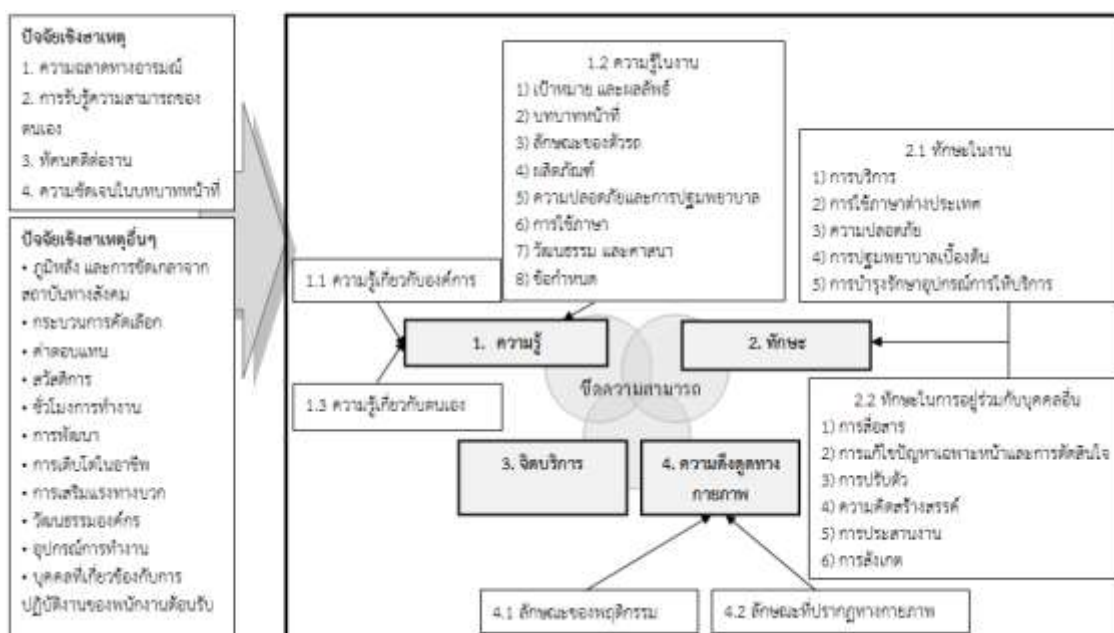


สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์	
ความตั้งใจดูฯ (ต่อ)	โดยไม่ถูกบังคับให้กระทำ ขณะเดียวกันลักษณะท่าทางของพนักงานต้อนรับระหว่างการให้บริการต้องมีความนุ่มนวล หรือความอ่อนน้อมถ่อมตน ความดูดี สง่างาม มั่นใจ มีความเหมาะสม เป็นธรรมชาติ มีความพอดีในการแสดงท่าทาง ให้ผู้โดยสารรู้สึกสบายใจขณะรับบริการ ได้แก่ การเดิน การนั่ง การยืน ด้วยพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ไม่ยื่นค้ำหัว ไม่พึงเบาะ ไม่หันหลังให้ผู้โดยสาร รวมถึงลักษณะที่ปรากฏทางกายภาพนั้น แสดงออกผ่านการแต่งกาย แต่งหน้า แต่งทรงผม ที่มีมาตรฐาน สะอาด เรียบร้อย น่าดึงดูด และมีและสภาวะทางร่างกายที่ดี ได้แก่ รูปร่างสมส่วน ปราศจากโรคติดต่อ โดยคำนึงถึงลักษณะและความสำคัญของปรากฏทางกายภาพที่ดี ตลอดจนใส่ใจดูแลลักษณะที่ปรากฏทางกายภาพที่ดีเพื่อเป็นต้นแบบแก่ผู้อื่น
ปัจจัยเชิงสาเหตุ	จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อมูลปัจจัยเชิงสาเหตุที่สำคัญของขีดความสามารถ ประกอบไปด้วยทัศนคติต่องานเชิงบวก ซึ่งเป็นความรู้สึกชอบ รักในงานที่ทำ มีความสุข ต้องการที่จะทำงานบริการและปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ ใส่ใจใน มุ่งมั่น และพยายามในการแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดี แม้ต้องเผชิญกับปัญหาการทำงานก็ไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกหรือพฤติกรรมทางลบ และความฉลาดทางอารมณ์ เนื่องจากพนักงานต้อนรับที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นบุคคลที่มีสภาวะทางอารมณ์ดี ไม่เครียด เป็นบุคคลที่รู้ เข้าใจตนเองและผู้อื่น มีการบริหารภาวะทางอารมณ์ รู้สึกมีคุณค่า และภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของภาพลักษณ์องค์กร รวมถึงมีความสุข สบายใจในการทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับ นำไปสู่การแสดงพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมอย่างเต็มที่ ปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้กระบวนการทำงานมีความราบรื่น แก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ มีความพร้อมและเปิดรับในการพัฒนาศักยภาพ มีสมาธิ คือเป็นผู้มีจิตใจมั่นคง พร้อมรับการพัฒนา และรับแรงกดดันได้เป็นอย่างดี รวมถึงการรับรู้ขีดความสามารถในตนเองของพนักงานต้อนรับจะช่วยควบคุมการแสดงออก พฤติกรรมของตน และพยายามพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถด้านอื่นที่จำเป็น ตลอดจนความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ เป็นความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับงาน ประกอบไปด้วยโครงสร้างงาน ลักษณะงาน ภาระงาน ขั้นตอนการทำงาน แผนการทำงาน อำนาจในการทำงาน ตัวชี้วัด เป้าหมายของงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงกฎระเบียบการทำงาน และสิทธิวันหยุดวันลา ความเข้าใจในเรื่องเหล่านี้จะช่วยให้พนักงานต้อนรับสามารถทำงานจัดการงานของตนได้อย่างเต็มศักยภาพ ภายใต้กรอบการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ ลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการประเมินและพัฒนาขีดความสามารถให้สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ นอกจากนั้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงปัจจัยเชิงสาเหตุในลำดับรองลงมาซึ่งประกอบไปด้วยภูมิหลัง และการขัดเกลาจากสถาบันทางสังคมของพนักงานต้อนรับ กระบวนการคัดเลือก ค่าตอบแทน สวัสดิการ ชั่วโมงการทำงาน การพัฒนา การเติบโตในอาชีพ การเสริมแรงทางบวกที่มีประสิทธิภาพ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สร้างสรรค์และเข้มแข็ง ความพร้อมของอุปกรณ์การทำงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบมาตรฐาน และเจ้าหน้าที่หน่วยงานสนับสนุน เช่น ช่างซ่อมบำรุง

จากผลการศึกษาข้างต้นทั้งการวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถสรุปปัจจัยเชิงสาเหตุ และขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 สรุปปัจจัยเชิงสาเหตุ และขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร



ขีดความสามารถด้านทักษะของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารประกอบด้วย ทักษะในงาน ได้แก่ การบริการ การใช้ภาษาต่างประเทศ ความปลอดภัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการบำรุงรักษาอุปกรณ์การให้บริการ และทักษะในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ได้แก่ การสื่อสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจ การปรับตัว ความคิดสร้างสรรค์ การประสานงาน และการสังเกต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิจัยสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2551) ที่กล่าวถึงความสามารถที่เหมาะสมของผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสองทักษะคือ ทักษะเฉพาะทาง เป็นความสามารถเฉพาะด้านที่ตรงกับลักษณะงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จ ลุล่วงไปตามกระบวนการบริการ และ ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งงานบริการส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา ดังนั้นผู้ที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานบริการจะต้องมีความสามารถที่จะเข้ากับผู้อื่นได้ดี

สำหรับขีดความสามารถด้านจิตบริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพร้อมในการให้บริการ ความมีคุณค่าของการบริการ ความสนใจต่อการบริการและประสิทธิภาพของการให้บริการ ตามแนวคิดของนักวิจัยสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2551) ที่กล่าวถึงหลักการพื้นฐานของการบริการหรือหัวใจของการบริการต้องคำนึงถึงองค์ประกอบด้านยึดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ มีความพร้อมอยู่เสมอทั้ง บุคคล เวลา อุปกรณ์เครื่องมือและสถานที่ สร้างความมีคุณค่าด้วยบริการที่เกิดความรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป อีกทั้งให้ความสนใจ ใส่ใจ และเต็มใจในการให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม และทำงานที่เป็นระบบ มีขั้นตอน มีมาตรฐานอย่างมืออาชีพ ตลอดจนเป็นผู้มีวินัยในการปฏิบัติงาน กล่าวคือต้องสามารถควบคุมตนเอง และการประพฤติปฏิบัติ (Guyton, 1969) โดยยึดมั่นในระเบียบ ปฏิบัติงานตามกรอบหรือแนวทางการทำงานอย่างเคร่งครัด (สมิต สัจฉกร, 2554)

และขีดความสามารถด้านความดึงดูดทางกายภาพของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร ประกอบด้วย ลักษณะการแสดงออกทางใบหน้า ได้แก่ การยิ้มและการมอง และ ลักษณะท่าทางอาการ ได้แก่ การไหว้ การยืน การเดิน และการนั่ง รวมถึงลักษณะที่ปรากฏทางกายภาพ เช่น การแต่งกาย ถือเป็นบุคลิกที่จะใช้ในงานบริการของพนักงานบริการที่จำเป็นต้องมี เรียกว่า Appearance เป็นสิ่งทั้งหมดที่ปรากฏให้เห็นภายนอกและสำคัญเป็นอันดับ



แรก ในการพบปะ รับหน้าและต้อนรับ ตั้งแต่รูปร่าง หน้าตา เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ ทรงผมลงมาถึงรองเท้า การแต่งหน้าหรือแม้กระทั่งทำนอง ท่ายืน (ยิ่งศักดิ์ โคสุรัตน์, 2540) สะท้อนภาพภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ตลอดจนสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และความรู้สึกประทับใจแก่ผู้รับบริการเมื่อแรกพบ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานต้องตระหนักรู้ และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดอาจนำความเสียหายสู่หน่วยงานได้ (สมิต สัมฤทธิ์, 2554)

ปัจจัยเชิงสาเหตุทางจิตวิทยาของขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร ประกอบด้วย ปัจจัยแรกคือความฉลาดทางอารมณ์ เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์นั้นมีความสอดคล้องอย่างมากกับการสร้างความสำเร็จในการบริการ กล่าวคือพนักงานบริการมีความสามารถที่รู้เท่าทันในอารมณ์ของตนเอง สามารถควบคุมและจัดการกับอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ของตนเองได้ สามารถแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ ไม่แสดงความเบื่อหน่ายหงุดหงิด หรือรำคาญเมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการจุกจิกจู้จี้ หรือต้องตอบปัญหาที่ซ้ำซากจำเจ สามารถใจดีใจตนเองได้ สามารถหาวิธีสร้างกำลังใจให้ตนเองในการทำงานให้ดีที่สุดทุกครั้งที่ทำให้บริการ รู้จักสังเกตความรู้สึก ของผู้อื่น สามารถรู้เท่าทันว่าลูกค้าหรือผู้รับบริการกำลังมีอารมณ์อย่างไร มีความต้องการอะไรในขณะนั้น ๆ และควรจะจัดการอย่างไรต่อไป ผู้รับ บริการจึงจะมีความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งความสามารถด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นได้ดี ทั้งกับลูกค้าเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา และดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข (กรมสุขภาพจิต, 2543 ; ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์, 2550) สำหรับปัจจัยที่สองการรับรู้ในความสามารถในตนเอง จากแนวคิดของ Bandura (1986) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง เป็นการที่บุคคลพิจารณาตัดสินเกี่ยวกับความสามารถว่า ตนมีความสามารถพอที่จะจัดการและกระทำพฤติกรรมบางอย่างให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งการรับรู้ความสามารถในตนเองนี้มีอิทธิพลต่อการเลือก การแสดง และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม รวมถึงความพยายามที่จะกระทำในกิจกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง หากกล่าวในบริบทการทำงานการรับรู้ความสามารถในตนเองถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้พนักงานพยายามปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับขีดความสามารถที่จำเป็นในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ปัจจัยที่สาม คือทัศนคติในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ William (1983) อรัญ บัวสุวรรณ (2534) พิศมัย ปิโศติการ (2548) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545) อ่างใน ชินวัตร เชื้อสระคู, 2551) กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานงานบริการที่มีทัศนคติในงานเชิงบวก เป็นบุคคลที่ให้ความสำคัญต่องานบริการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ด้วยความตั้งใจและความพยายามที่จะทำให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ ตลอดจนมีความอดทนและยินดีเรียนรู้พัฒนาให้มีขีดความสามารถเหมาะสมในตำแหน่งอยู่เสมอ และความชัดเจนในบทบาทหน้าที่เป็นปัจจัยของขีดความสามารถประการสุดท้าย โดย Steers (1977) อ่างใน ภรณ์ มหามานนท์, 2529) มีแนวคิดว่าการชัดเจนในบทบาทหน้าที่เป็นความเข้าใจขอบเขตของงานและเป้าหมายที่นำไปสู่การยอมรับบทบาทและทุ่มเทในการทำงานให้ได้ตามเป้าหมาย ซึ่งความชัดเจนในบทบาทหน้าที่และข้อกำหนดเฉพาะอย่างของงานมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายของงานเพิ่มมากขึ้น และนำไปสู่การพัฒนาขีดความสามารถตนเองให้สอดคล้องลักษณะในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) บริษัท หรือองค์การการขนส่งในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการสรรหา คัดเลือก เช่น การกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร การสร้างเครื่องมือทางจิตวิทยา ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถในตนเอง ทัศนคติต่องาน และความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ เพื่อคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร

2) บริษัท หรือองค์การการขนส่งควรนำผลการศึกษากำหนดเป็นกรอบแนวทางการพัฒนาพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานตามความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะ จิตบริการ และความดึงดูดทางกายภาพ



3) องค์ประกอบขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ด้านขนส่งสามารถพัฒนา เพื่อกำหนดเป็นตัวชี้วัด (KPI) เชิงพฤติกรรมเพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาและจัดทำเครื่องมือ เพื่อประเมินขีดความสามารถ และปัจจัยเชิงสาเหตุทางจิตวิทยาของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์

2) ควรศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุทางจิตวิทยา ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถในตนเอง ทักษะคิดทำงาน และความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ที่มีต่อขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร

3) ควรออกแบบโปรแกรมการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร ด้วยปัจจัยเชิงสาเหตุทางจิตวิทยา ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถในตนเอง ทักษะคิดทำงาน และความชัดเจนในบทบาทหน้าที่

4) ควรประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ด้านขนส่งด้วยปัจจัยเชิงสาเหตุทางจิตวิทยาที่สร้างขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

รายการอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2543). *คู่มือความฉลาดทางอารมณ์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). *การจัดการขนส่ง*. กรุงเทพฯ : ห.จ.ก. ซี.วาย.ซี.เอ็ม.พรินต์.
- งานวิจัยธุรกิจบริการ ฝ่ายวิจัยความเสี่ยงธุรกิจ กลุ่มบริหารความเสี่ยง สายงานบริหารความเสี่ยง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2556). *ทิศทางธุรกิจภาคบริการของไทย*. [Online] Available: http://www.ktb.co.th/ktb/Download/economyresources/EconomyResourcesDownload_397res0155_business_service.pdf. ค้นเมื่อ [2558, พฤษภาคม 26].
- ชินวัตร เชื้อสระคู. (2551). *คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูฟ. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์. (2550). อีคิว : ความฉลาดทางอารมณ์กับการบริการที่เป็นเลิศ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 1 (2): 58-71.
- ณรงค์ ป้อมหลักทอง, ประกาย ธีระวัฒนากุล และรัตติยา ภูละออ. (2549). *แนวทางการพัฒนากำลังคนเชิงคุณภาพให้เพียงพอและตรงตามความต้องการของระบบโลจิสติกส์*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- ไทยพับลิก้า. (2558). *ระบบทางคู่ ข้อเท็จจริงรถไฟไทย (ตอน 3) : 125 ปีสร้างรางได้ 4,430 กม. – ปี 2554 มีถนน 463,795 กม. มากกว่าทางรถไฟเกิน 100 เท่า*. [Online] Available: <http://thaipublica.org/2014/09/the-truth-of-thailand-rail-system-3/>. ค้นเมื่อ [2558, กรกฎาคม 21].
- ธีระเดช รุ่งมงคล. (2530). *การขนส่งเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิสตากร เวชยานนท์. (2549). *Competency Based Approach*. กรุงเทพมหานคร : กราฟิโก ซิสเต็มส์ จำกัด.
- น้ำเพชร อยู่สกุล. (2553). *ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



- ปนัดดา โลหะเจริญ. (2543). *การศึกษาความต้องการในการพัฒนาคุณลักษณะและแนวทางการเสริมสร้างคุณลักษณะของพนักงานของโรงแรมในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก*. ปรินญาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล. (2550). *โลจิสติกส์ ก้าวอย่างประเทศไทยในกระแสโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ.
- พิศมัย ปัสติการ. (2548). *การบริหารส่วนหน้าของโรงแรม = Front office operation*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ภรณ์ มหามนต์. (2529). *การประเมินประสิทธิภาพขององค์การ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ยิ่งศักดิ์ โคสุรัตน์. (2540). *ตำราทอของงานบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : แพรสสำนักพิมพ์.
- รถทัวร์ไทย.คอม. (2550). *มาตรฐานรถโดยสาร , มาตรฐานรถประจำทาง หมวด 2,3,4 ในประเทศไทย*. [Online] Available: <http://www.rottourthai.com/showthread.php>. ค้นเมื่อ [2558, กรกฎาคม 23].
- รุธิร์ พนมยงค์. (2547). *การจัดการโลจิสติกส์ ในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : เวลาดี.
- วายนต์ ตูลยาพงศ์. (2555). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า : กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมเจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ สปา*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ศิริพร จิรวรรณกุล. (2553). *การวิจัยเชิงคุณภาพด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ = Qualitative research in health science*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒนา.
- สมิต สัชนกร. (2554). *ศิลปะการให้บริการ = The Art of service*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2551). *จิตวิทยาการบริการ = Psychology for the hospitality industry*. พิมพ์ครั้งที่ 14. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สาธิต พะเนียงทอง. (2548). *Supply Chain Strategy: การจัดการโซ่อุปทานเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555 – 2559*. [Online] Available: http://www.nesdb.go.th/Portals/0/news/plan/p11/SummaryPlan11_thai.pdf. ค้นเมื่อ [2558, กรกฎาคม 21].
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทย ฉบับที่ 2 (2556-2560)*. [Online] Available: <http://www.news.mot.go.th/motcportal/graph/logistic2.pdf>. ค้นเมื่อ [2558, กรกฎาคม 21].
- อรรณ บัวสุวรรณ. (2534). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานระดับกลางตามทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคลโรงแรมในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก*. ปรินญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัญญา เตมีย. (2554). *การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร*. *วารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์*. 6(2): 37-48.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of Thought and Action*. New Jersey : Englewood Cliffs, Prentice - Hall, Inc.
- Buss, D. M. (2005). *The handbook of evolutionary psychology*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Eboli, L. & Mazzulla, G. (2012). Structural Equation Modelling for Analysing Passengers' Perceptions about Railway Services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 54: 96-106.
- Fowler, K. & Bridges, E. (2012). Service environment, provider mood, and provider-customer interaction. *Managing Service Quality: An International Journal*. 22(2): 165-183.
- Guyton, T. (1969). The Identification of Executive Potential. *Personnel Journal*. 33(11): 365-369.
- Gwinner, K. P., et al. (2005). Service Customization Through Employee Adaptiveness. *Journal of Service Research : JSR*, 8(2): 131-148.



- Jha, S. S. & Nair, S. K. (2008). Influence of Locus of Control, Job Characteristics and Superior-Subordinate Relationship on Psychological Empowerment. *Journal of Management Research*. 8(3): 147-161.
- Keh, T. H., et al. (2013). The Beautiful, the Cheerful, and the Helpful: The Effects of Service Employee Attributes on Customer Satisfaction. *Psychology and Marketing*, 30(3): 211–226.
- Kilchyk, I. (2009). *A Study of Person-Job Fit in Front Office Employees in Midwestern Hotels*. Master of Science, Graduate School, Purdue University.
- Kim, J., et al. (2011). Training soft skills via e-learning: international chain hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 23(6): 739-763.
- Lin, C. F. (2014). Exploring the Hotel Service Personnel's Cognitive Implications toward Service Attributes and Ethics. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*. 24(1): 14–28.
- Lin, J. S. C. & Hsieh, C. C. (2011). Modeling service friendship and customer compliance in high-contact service relationships. *Journal of Service Management*, 22(5): 607-631.
- Lin, J. S. C. & Lin, C. Y. (2011). What makes service employees and customers smile: Antecedents and consequences of the employees' affective delivery in the service encounter. *Journal of Service Management*. 22(2): 183-201.
- Liu, C. M., and Chen, K.J. (2006). Personality Traits as Antecedents of Employee Customer Orientation: A Case Study in the Hospitality Industry. *International Journal of Management*. 23(3): 478-485.
- Lounsbury, J. W., et al. (2012). Key personality traits and career satisfaction of customer service workers. *Managing Service Quality: An International Journal*, 22(5): 517-536.
- Prentice, C. & King, B. (2011). The influence of emotional intelligence on the service performance of casino frontline employees. *Tourism and Hospitality Research*. 11(1): 49–66.
- Rashkovky, B. (2005). *Extending the Job Component Validity (JCV) Model to Include Personality Predictors*. Doctor of Philosophy of Industrial/Organizational Psychology, Alliant International University.
- Sawyer, O. O., Srinivas, S. & Wang, S. (2009). Call center employee personality factors and service performance. *Journal of Services Marketing*. 23(5): 301-317.
- Spencer, L. M. & Spencer S. M. (1993). *Competency at work : Model for superior performance*. New York : John Wiley and Sons.
- Spielmann, N. & Babin, B. J. (2011). Service with personality: a note on generalizing personality across services contexts. *Journal of Services Marketing*, 25(7): 467–474.
- Streukens, S. & Andreassen, T. W. (2013). Customer Preferences for Frontline Employee Traits: Homophily and Heterophily Effects. *Psychology and Marketing*, 30(12): 1043–1052.
- Wieseke, J., et al. (2007). Organizational identification as a determinant of customer orientation in service organizations. *Market Lett*, 18: 265–278.
- William, J. (1983). *Professional Service Management*. New York : McGraw-Hill Book Company.



Yavas, U., Karatepe, O. M. & Babakus, E. (2010). Relative efficacy of organizational support and personality traits in predicting service recovery and job performances: a study of frontline employees in Turkey. *Tourism Review*, 65(3): 70-83.