การรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

AWARENESS OF GOOD GOVERNANCE AND FLIGHT ATTENDANTS' WORKING EFFICIENCY OF LISTED COMPANY IN THE STOCK MARKET OF THAILAND

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรวรรณ ดีประเสริฐ
อาจารย์ประจำสำนักวิชาบริหารการบิน
วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม
E-mail: kamolmasratana@hotmail.com

อาจารย์ณภัทร หงษาวงศ์
อาจารย์ประจำสำนักวิชาบริหารการบิน
วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม
E-mail: naphatiac@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทเอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เรื่องประสิทธิภาพการทำงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของทั้งสามบริษัทและ (3) เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของทั้งสามบริษัทและ (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของทั้งสามบริษัท การวิจัยเรื่องนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 316 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา และแบบบังเอิญ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคมถึงกันยายน ปี พ.ศ. 2559 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ One-way ANOVA และ Pearson Product Moment Correlation

ผลการวิจัยพบว่า (1) ค่าเฉลี่ยมากที่สุดของระดับการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของทั้งสามบริษัท คือหลักคุณธรรม ($\overline{X}$ = 3.89, S.D.= 0.68) รองลงมาคือ หลักนิติธรรม ($\overline{X}$ = 3.58, S.D.= 0.66) และหลักสำนึกความรับผิดชอบ ($\overline{X}$ = 3.32, S.D.= 0.73) ตามลำดับ (2) ค่าเฉลี่ยมากที่สุดของการรับรู้เรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของทั้งสามบริษัทคือด้านการให้บริการผู้โดยสาร ($\overline{X}$ = 4.22, S.D.= 0.52) รองลงมาคือด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร ($\overline{X}$ = 4.14, S.D.= 0.81) และด้านความรู้ความสามารถในงาน ($\overline{X}$ = 3.62, S.D.= 0.67) ตามลำดับ (3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่างสายการบินมีการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ปรากฏผลดังนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลสูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินบริษัทเอเชียเอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลสูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน และ (4) การรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลมี

ความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของทั้งสามบริษัทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r = 0.57)

คำสำคัญ : การรับรู้ ธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพการทำงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ABSTRACT

This research had objectives as follows: (1) to study the awareness level of good governance of flight attendants of Thai Airways International (Public) Co., Ltd., Asia Aviation (Public) Co., Ltd. and Bangkok Airways (Public) Co., Ltd.; (2) to study the awareness level of the working efficiency of flight attendants of the three companies; (3) to compare the awareness levels of good governance of flight attendants of the three companies; and (4) to study the relationship between the awareness level of good governance and the working efficiency of flight attendants of the three companies. This research used the quantitative method. The instrument was a questionnaire. The samples were 316 flight attendants that were obtained by means of quota and accidental sampling methods. The researchers collected data between August and September, 2016. The data were analyzed using descriptive statistics of frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics of one-way ANOVA and Pearson product-moment correlation.

The research findings showed that (1) the highest mean of the flight attendants' awareness level of good governance in three companies are that of integrity ($\overline{X}$ = 3.89, S.D.= 0.68), followed by that of the rule of law ($\overline{X}$ = 3.58, S.D.= 0.66), and that of responsibility ($\overline{X}$ = 3.32, S.D.= 0.73), respectively; (2) the highest mean of the awareness level of flight attendants' working efficiency in three companies are that of passenger service ($\overline{X}$ = 4.22, S.D.= 0.52), followed by that of the awareness of corporate benefits ($\overline{X}$ = 4.14, S.D.= 0.81), and that of working knowledge and capacities ($\overline{X}$ =3.62, S.D.= 0.67), respectively; (3) the flight attendants from different airlines were aware of good governance differently at statistically significant level of 0.1; results of subsequent comparison in pair by Scheffe Method showed that flight attendants of Bangkok Aviation (Public) Co., Ltd. were aware of good governance at the higher level than that of flight attendants of Thai Airways International (Public) Co., Ltd. at statistically significant level of .01; moreover, flight attendants of Asia Aviation (Public) Co., Ltd. were aware of good governance at the higher level than that of flight attendants of Thai Airways International (Public) Co., Ltd. at statistically significant level of .01; apart from this was no significant difference; and (4) the awareness of good governance had significant relationship with the awareness of flight attendants' working efficiency of the three companies at statistically significant level of .01 (r = 0.57).

KEYWORDS: Awareness, Good Governance, Working Efficiency, Listed Company in the Stock Market of Thailand

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและขยายเป็นวงกว้าง เนื่องมาจากความก้าวหน้าด้านการสื่อสารเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลทำให้องค์กรต้องมีการบริหารจัดการที่ดี หลักในการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) หรือหลักธรรมาภิบาลจึงควรนำมาใช้ในการบริหารองค์กร เพราะหลักธรรมาภิบาลเป็นการบริหารที่สามารถตรวจสอบได้ มีประสิทธิผล และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยเสนอข้อเรียกร้องผ่านการรวมตัวของประชาชน กลุ่มผู้ใช้แรงงาน และองค์กรภาคเอกชน เพื่อเข้ามามีบทบาทในการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงาน ในส่วนขององค์กรธุรกิจเองก็จะสามารถนำหลักธรรมาภิบาลใช้เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถทำให้ธุรกิจสามารถเติบโตและแข่งขันกับคู่แข่งขันในประเทศและต่างประเทศได้ (แดงกลิ่น ดอกแก้ว, 2559)

จากการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์คอร์รัปชั่น ประเทศไทยติดอันดับที่ 85 จากจำนวน 175 ประเทศทั่วโลก ในปี พ.ศ. 2557 ซึ่งเลื่อนขึ้นจากปี พ.ศ. 2556 ที่อยู่ที่อันดับที่ 102 คะแนนเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจาก 35 เป็น 38 คะแนน การที่อันดับและคะแนนของประเทศปรับไปในทิศทางที่ดีขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าที่ผ่านมาหลายภาคส่วนได้พยายามแก้ไขปัญหาและเห็นผลของการแก้ไขปัญหาเช่นการปลูกฝังความดีให้แก่เด็กในการเรียนการสอนในหลักสูตร “โตไปไม่โกง” และการดำเนินโครงการ “โรงเรียนคุณธรรม” รวมทั้งมีการตื่นตัวจากภาคธุรกิจในการต่อต้านการทุจริต (ไทยพับลิก้า, 2557: ออนไลน์) และเมื่อพิจารณาในกลุ่มประเทศอาเซียน ประเทศไทยติดอันดับ 3 จากจำนวนทั้งหมด 9 ประเทศ รองจากประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย ซึ่งรุจี วิจิตรวาทการ (ไทยพับลิก้า, 2559: ออนไลน์) วิเคราะห์ว่า การแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชั่นให้เป็นวาระแห่งชาติที่แท้จริง รวมถึงการไม่ยอมรับการโกงทุกรูปแบบและไม่ให้คนโกงมีพื้นที่ยืนในสังคม มีการกลั่นกรองและตรวจสอบผู้บริหารประเทศให้ทำงานด้วยความรับผิดชอบและโปร่งใส นึกถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ของตนเอง ธุรกิจเอกชน สามารถนำแนวคิดธรรมาภิบาลมาประยุกต์ในการบริหารองค์กรได้ด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่จะจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จะมีข้อกำหนดหนึ่งที่ระบุถึงคุณสมบัติของการเข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เรื่อง การบริหารจัดการโปร่งใสมีมาตรฐาน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2558 : ออนไลน์) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1. มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีกำหนดให้มีคณะกรรมการอิสระและคณะกรรมการตรวจสอบและมีระบบการควบคุมภายในที่สร้างความเชื่อมั่นได้ว่า ระบบบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
2. ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างผู้ยื่นคำขอกับผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และบริษัทอื่นซึ่งมีผู้บริหารหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่กลุ่มเดียวกัน
3. รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ โดยมีผู้สอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์(ก.ล.ต.) มีที่ปรึกษาทางการเงินที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน ก.ล.ต.

ปัจจุบัน มีบริษัทดำเนินการด้านธุรกิจการบินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จำนวน 4 บริษัท ได้แก่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทเอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทการบินกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ซึ่งการจะจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ได้จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดีที่เรียกว่าธรรมาภิบาลบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัล World ‘s Most Improved Airline สายการบินที่มีการพัฒนาตัวเองยอดเยี่ยม จากปี พ.ศ. 2558 ถูกจัดอันดับที่ 19 ปี พ.ศ. 2559 เลื่อนอันดับขึ้นมาเป็น 13 (ไปไหนไปด้วยขอช่วย 2 บาท, 2559) ในการจัดอันดับสายการบินโดย Skytrax ที่ทำเป็นประจำทุกปี รวมทั้งบริษัทเอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) หรือรู้จักกันในชื่อไทยแอร์เอเชีย ก็ได้รับรางวัล World’s Best Low Cost Airline ติดต่อกัน 8 ปี จนถึงปี พ.ศ. 2559 (ไปไหนไปด้วยขอช่วย 2 บาท, 2559) ส่วนบริษัทการบินกรุงเทพจำกัด (มหาชน) หรือบางกอกแอร์เวย์ส ได้รับรางวัลสายการบินยอดเยี่ยมระดับภูมิภาคของโลกและของเอเชีย ในปี 2559 (Bangkok Airways, 2016) อีกทั้งการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบว่ามีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลในบริษัท

จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจรวมถึงศึกษาระดับการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลมีผลต่อการรับรู้เรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทเอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาการรับรู้เรื่องประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทเอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทเอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทเอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐาน

การรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทเอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

นิยามศัพท์

ระดับการรับรู้หมายถึง ระดับของการแปลความหมายของคน เพื่อที่จะให้ความหมายต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถในการรับรู้แตกต่างกัน แล้วสนองกลับแตกต่างกัน

ระดับประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความรู้ความสามารถในการทำงาน การให้บริการผู้โดยสาร และการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

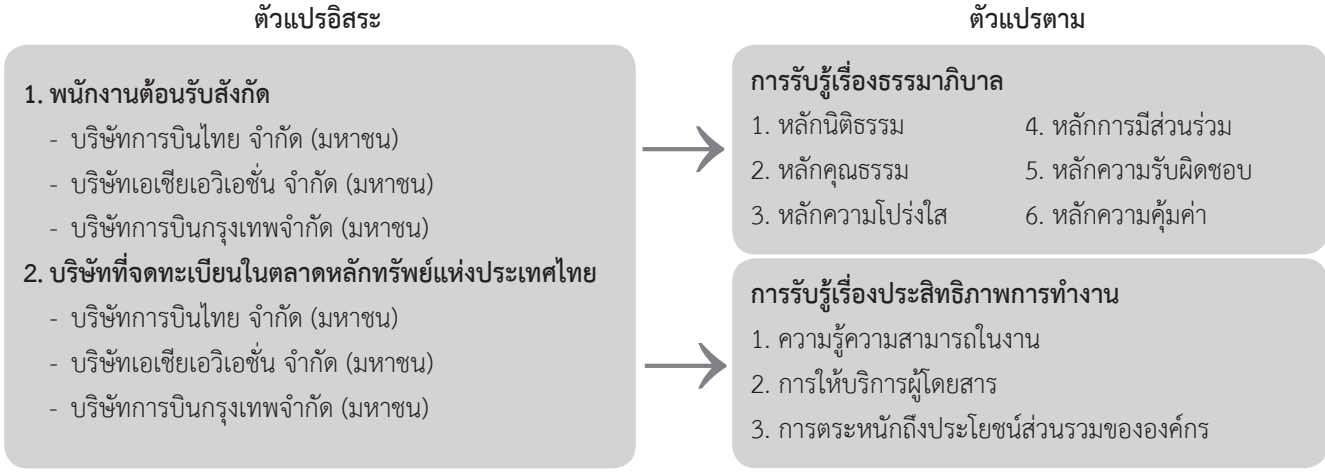
แบบแผนการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 7,820 คน แบ่งเป็นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6,215 คน บริษัทเอเชียเอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 944 คน และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 661 คน กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 316 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ

ใช้แบบสอบถามในการวิจัย ก่อนจะนำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่าง ได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อหาค่าความตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยประเมินว่าข้อคำถามของแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC : Index of Item-Objective Congruence) ของการทำวิจัยเรื่องนี้ได้ค่าเท่ากับ 0.76 ซึ่งมากกว่า 0.50 สามารถนำแบบสอบถามไปใช้ได้ (สุรพงษ์ คงสัตย์ และ ธีรชาติ ธรรมวงค์, 2551)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจากประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายโดยใช้แบบสอบถามที่ได้ออกแบบตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถาม รวมทั้งได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลทุติยภูมิเป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร รายงานวิจัย บทความและเว็บไซต์ต่างๆ รวมถึงข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ เช่นหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ One-way ANOVA และ Pearson Product Moment Correlationเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1 ระดับการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทเอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หลักคุณธรรม ($\overline{X}$ = 3.89, S.D.= 0.68) รองลงมาคือ หลักนิติธรรม ($\overline{X}$ = 3.58, S.D.= 0.66) หลักสำนึกความรับผิดชอบ ($\overline{X}$ = 3.32, S.D.= 0.73) หลักความคุ้มค่า ($\overline{X}$ = 3.19, S.D.= 0.80) หลักความโปร่งใส ($\overline{X}$ =3.04, S.D.= 0.88) และหลักการมีส่วนร่วม ($\overline{X}$ = 2.92, S.D.= 1.08) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายข้อของหลักคุณธรรม พบว่า ระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การรับรู้ว่าตนเองมีหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารอย่างเต็มความสามารถ ($\overline{X}$ = 4.12, S.D.= 0.80) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การรับรู้ว่าตนเองต้องได้รับโทษทางวินัยเมื่อกระทำความผิด ($\overline{X}$ = 4.05,S.D. = 0.81) อยู่ในระดับมากและการรับรู้ว่าต้องยึดหลักความเป็นธรรม ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.97, S.D. = 0.88) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายข้อของหลักนิติธรรม พบว่าระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการปฏิบัติงานต้องยึดหลักกฎหมาย และข้อบังคับ ($\overline{X}$ = 3.92, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.72, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมากและกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานสามารถออกได้โดยผู้บริหารในหน่วยงาน ($\overline{X}$ = 3.51, S.D. = 0.92) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายข้อของหลักสำนึกความรับผิดชอบ พบว่าการรับรู้ว่าเมื่อตนเองได้รับมอบหมายงาน ก็จะทำความเข้าใจในเป้าหมายและทำงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ($\overline{X}$ = 3.59, S.D.= 0.84) อยู่ในระดับมาก รองลงมา การรับรู้ก่อนที่ปฏิบัติงานเรื่องตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัดประสิทธิภาพในการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.39, S.D.= 0.91) อยู่ในระดับมากและการรับรู้ว่าตนเองได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างศักยภาพในการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.36 ,S.D.= 0.88) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อของหลักความคุ้มค่า พบว่าการรับรู้ว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ($\overline{X}$ = 3.61, S.D.= 0.87) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การรับรู้ว่าตนเองใช้เทคโนโลยีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.53, S.D.= 0.87) อยู่ในระดับมากการรับรู้ว่าองค์กรมีการบริหารงานโดยยึดประโยชน์ขององค์กรและผู้ถือหุ้นเป็นหลัก ($\overline{X}$ = 3.28, S.D.= 0.95) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายข้อของหลักความโปร่งใสพบว่า การรับรู้ว่ามีการลงโทษจริงจังตามระเบียบขององค์กรและหน่วยงาน ($\bar{X}$ = 3.36, S.D. = 0.95) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การรับรู้ว่ามีการเผยแพร่ สื่อสาร และทำความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายขององค์กรและหน่วยงานให้แก่ตนเองได้รับทราบ ($\bar{X}$ = 3.33, S.D. = 0.85) อยู่ในระดับปานกลางและการรับรู้ว่ามีการประสานสัมพันธ์ ทำงานเป็นทีม และสร้างเครือข่ายในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.31, S.D. = 0.90) อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายข้อของหลักการมีส่วนร่วม พบว่า การรับรู้ว่าผู้บริหารกระตุ้นและส่งเสริมให้ตนเองแสดงความคิดเห็นในการประชุม ($\bar{X}$ = 2.99, S.D.= 1.10) อยู่ในระดับปานกลางรองลงมาคือ การรับรู้ว่าตนเองสามารถมีส่วนร่วมในการจัดการควบคุมระบบภายในหน่วยงาน ($\bar{X}$ = 2.92, S.D.= 1.13) อยู่ในระดับปานกลางและการรับรู้ว่าตนเองสามารถมีส่วนร่วมในการพิจารณาความดีความชอบ ($\bar{X}$ = 2.84, S.D.= 1.20) อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ตารางที่ 1 สรุประดับการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทเอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธรรมาภิบาล	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการรับรู้
1. หลักคุณธรรม	3.89	0.68	มาก
- การรับรู้ว่าตนเองมีหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารอย่างเต็มความสามารถ	4.12	0.80	มาก
- การรับรู้ว่าตนเองต้องได้รับโทษทางวินัยเมื่อกระทำความผิด	4.05	0.81	มาก
- การรับรู้ว่าต้องยึดหลักความเป็นธรรม ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน	3.97	0.88	มาก
2. หลักนิติธรรม	3.58	0.66	มาก
- ระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการปฏิบัติงานต้องยึดหลักกฎหมาย และข้อบังคับ	3.92	0.81	มาก
- ขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.72	0.76	มาก
- กฎ ระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานสามารถออกได้โดยผู้บริหารในหน่วยงาน	3.51	0.92	มาก
3. หลักสำนึกความรับผิดชอบ	3.32	0.73	ปานกลาง
- การรับรู้ว่าเมื่อตนเองได้รับมอบหมายงาน ก็จะทำความเข้าใจในเป้าหมายและทำงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้	3.59	0.84	มาก
- การรับรู้ก่อนที่ปฏิบัติงานเรื่องตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัดประสิทธิภาพในการทำงาน	3.39	0.91	มาก
- การรับรู้ว่าตนเองได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างศักยภาพในการทำงาน	3.36	0.88	3.36
4. หลักความคุ้มค่า	3.19	0.80	ปานกลาง
- การรับรู้ว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ	3.61	0.87	มาก
- การรับรู้ว่าตนเองใช้เทคโนโลยีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน	3.53	0.87	มาก
- การรับรู้ว่าองค์กรมีการบริหารงานโดยยึดประโยชน์ขององค์กรและผู้ถือหุ้นเป็นหลัก	3.28	0.95	มาก

ธรรมาภิบาล	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการรับรู้
5. หลักความโปร่งใส	3.06	0.86	ปานกลาง
- การรับรู้ว่ามีการลงโทษจริงจังตามระเบียบขององค์กรและหน่วยงาน	3.36	0.95	มาก
- คือ การรับรู้ว่ามีการเผยแพร่ สื่อสาร และทำความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายขององค์กรและหน่วยงานให้แก่ตนเองได้รับทราบ	3.33	0.85	ปานกลาง
- การรับรู้ว่ามีการประสานสัมพันธ์ ทำงานเป็นทีม และสร้างเครือข่ายในการทำงาน	3.31	0.90	ปานกลาง
6. หลักการมีส่วนร่วม	2.92	1.08	ปานกลาง
- การรับรู้ว่าผู้บริหารกระตุ้นและส่งเสริมให้ตนเองแสดงความคิดเห็นในการประชุม	2.99	1.10	ปานกลาง
- การรับรู้ว่าตนเองสามารถมีส่วนร่วมในการจัดการควบคุมระบบภายในหน่วยงาน	2.92	1.13	ปานกลาง
- การรับรู้ว่าตนเองสามารถมีส่วนร่วมในการพิจารณาความดีความชอบ	2.84	1.20	ปานกลาง

2. เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 การรับรู้เรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทเอเชียเอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คือ ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการให้บริการผู้โดยสาร ($\bar{X}$ = 4.22, S.D.= 0.52) รองลงมาคือด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร ($\bar{X}$ = 4.14, S.D.= 0.81) อยู่ในระดับมาก และด้านความรู้ความสามารถในงาน ($\bar{X}$ = 3.62, S.D.= 0.67) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านความรู้ความสามารถในงานพบว่า การแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาเพื่อก้าวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 3.68, S.D.= 0.70) อยู่ในระดับมากรองลงมา คือ ความสนใจที่จะศึกษานวัตกรรมต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น ($\bar{X}$ = 3.66, S.D.= 0.76) อยู่ในระดับมาก และการได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั้งทางด้านบริการและเทคโนโลยี ($\bar{X}$ = 3.50, S.D.= 0.89) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านการให้บริการผู้โดยสาร พบว่า ความเต็มใจและพร้อมให้บริการแก่ผู้โดยสาร ($\bar{X}$ = 4.34, S.D.= 0.62) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการผู้โดยสารด้วยมิตรไมตรีที่ดี ($\bar{X}$ = 4.26, S.D.= 0.59) อยู่ในระดับมากที่สุด และการบริการผู้โดยสารด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ($\bar{X}$ = 4.25, S.D.= 0.65) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรพบว่า ความกระตือรือร้นที่จะบริการผู้โดยสารด้วยความเต็มใจ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร ($\bar{X}$ = 4.30, S.D.= 0.62) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และอุทิศเวลาเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแก่องค์กร ($\bar{X}$ =4.19, S.D.= 0.69) อยู่ในระดับมาก และการตระหนักถึงสถานะของตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและได้ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์แก่องค์กรอย่างแท้จริง ($\bar{X}$ = 4.18, S.D.= 0.68) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3 และ ข้อ 4 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่างสายการบินมีการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ปรากฏผลดังนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด

(มหาชน) มีการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลสูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทเอเชียเอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลสูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 นอกนั้นไม่แตกต่างกันซึ่งหมายความว่าระดับการรับเรื่องธรรมาภิบาลของบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และบริษัทเอเชียเอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันตามตารางที่ 2 และ 3

จากการทดสอบสมมติฐาน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 4 พบว่า การรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทเอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r=0.57)

อภิปรายผล

เมื่อพิจารณาระดับการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของทั้ง 3 บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยพบว่า หลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.89, S.D.= 0.68) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรวุฒิพันธ์ เนียนภิรมย์ (2555) ทำวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลระหว่างข้าราชการประจำและข้าราชการการเมือง : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว จังหวัดชลบุรี พบว่าระดับการรับรู้ของข้าราชการประจำเรื่องหลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ =7.07, S.D.=1.89) ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า การเรียนเรื่องคุณธรรมและจริยธรรม มีมาตั้งแต่เด็ก ฉะนั้นประชากรไทยจึงได้รับมีการปลูกฝังมาเป็นเวลานานแล้ว

ส่วนการรับรู้เรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของทั้ง 3 บริษัทที่จดทะเบียน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทเอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน)และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	30.23	2	15.11		
ภายในกลุ่ม	113.05	313	.29	41.84**	.00
รวม	**143.27**	**315**			

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทเอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สายการบิน	การบินไทย (3.17)	การบินกรุงเทพ (3.98)	เอเชียเอวิเอชั่น (3.88)
การบินไทย (3.17)	-	.82**	.72**
การบินกรุงเทพ (3.98)		-	.79
เอเชียเอวิเอชั่น (3.88)			-

ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยพบว่า ด้านการให้บริการผู้โดยสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.22, S.D.= 0.52) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันตร์ คำอักษร(2556) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้โดยสารชาวไทยในเส้นทางบินภายในประเทศของสายการบินไทย ที่พบว่า สายการบินไทยควรมุ่งเน้นการสร้างการรับรู้คุณค่าให้แก่ผู้โดยสารเรื่องการให้บริการอย่างเสมอภาค เครื่องบินใหม่ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้ประหยัดเวลา และภาพลักษณ์ใหม่ของผู้บริหาร ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ในธุรกิจการบริการอย่างธุรกิจการบิน การบริการผู้โดยสารถือเป็นหัวใจสำคัญ การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความสำคัญเรื่องการบริการผู้โดยสารมากที่สุดนั้นเป็นผลมาจากการกระบวนการสรรหา คัดเลือกที่ต้องการผู้มีจิตใจบริการ (Service Mind) และการฝึกอบรมให้พนักงานเหล่านี้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการเพราะการบริการที่ดีย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hongwei and Yahua (2016) ที่ศึกษาเรื่อง An investigation of service quality, customer satisfaction and loyalty in China's airline market ที่พบว่า คุณภาพการบริการเป็นตัวแปรที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า จากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทเอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน)และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (r =0.57) สอดคล้องกับ UNDP (1997) ที่กล่าวถึงลักษณะของธรรมาภิบาลว่าการมีส่วนร่วม กรอบกฎหมาย ความโปร่งใส การตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อตกลงร่วมกัน ความเท่าเทียมกัน ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบ และมีวิสัยทัศน์ ดังนั้นจึงเห็นว่าการทำงานในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีประสิทธิภาพอย่างน้อยพนักงานต้องมีการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาล โดยเฉพาะเรื่องความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย คือการบริการลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์

1.1 จุดเด่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากงานวิจัยนี้ คือ การให้บริการผู้โดยสารด้วยความเต็มใจและพร้อมให้บริการ ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับรู้ว่าเป็นประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง ที่ต้องรักษาไว้ ด้วยการให้พนักงานเหล่านี้ได้รับรู้ธรรมาภิบาลด้านคุณธรรมและสำนึกความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

1.2 ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรกระตุ้นให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ตระหนักรู้เรื่องหลักการมีส่วนร่วมซึ่งเป็นหนึ่งในเรื่องธรรมาภิบาล ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการประชุม หรือแม้กระทั่งการมีส่วนร่วม ในการประเมินผลการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานตนเพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเองและผู้ร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ทั้งนี้การประเมินผลต้องทำอย่างสร้างสรรค์ไม่ใช่การจับผิด

1.3 หลักความโปร่งใส เป็นเรื่องที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตระหนักว่าผู้บริหารควรปรับปรุงแก้ไข ต้องเปิดเผยข้อมูล ตรวจสอบได้ เพื่อให้เกิดการบริหารด้วยธรรมาภิบาล

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเปรียบเทียบระดับการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับพนักงานภาคพื้นของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2.2 ควรศึกษาการใช้ธรรมาภิบาลในการบริหารงานของบริษัทการบินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

แดงกลิ่นดอกแก้ว. 2559. "ธรรมาภิบาลกับสังคมไทย". สืบค้นเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2559 จาก http://www.gotoknow.org/posts/292154

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2558. "Going Public Guide." สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2559 จาก https://www.set.or.th/th/products/listing/files/Going_Public_Guide2009.pdf

ไทยพับลิก้า. 2557. “ฝ่าวิกฤตคอร์รัปชั่น”. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2559 จาก thaipublica.org/2014/12/cpi-2014-1

ไทยพับลิก้า. 2559. “ดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์คอร์รัปชั่นโลก ปี 2558 ไทยได้ที่ 76 จาก 168 ประเทศ. “สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2559 จาก http://thaipublica.org/2016/01/corruption-perceptions-index-2015-thailand

นิรันตร์ คำอักษร. 2556. “ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้โดยสารชาวไทยในเส้นทางบินภายในประเทศของสายการบินไทย.” วิทยานิพนธ์สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไปไหนไปด้วยขอช่วย 2 บาท. 2559. “10 อันดับสายการบินโลว์คอสต์ 2016 Air Asia ครองแชมป์สมัยที่ 8.” สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2560 จาก https://2baht.com/best-low-cost-airlines-2016/

วิรวุฒิพันธ์ เนียมภิรมย์. 2555. “การศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้เรื่องธรรมาภิบาลระหว่างข้าราชการประจำและข้าราชการการเมือง: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกล็ดแก้ว จังหวัดชลบุรี.” สารนิพนธ์สาขาวิชารัฐศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.

สุรพงษ์ คงสัตย์ และ ธีรชาติ ธรรมวงค์. 2551.”การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC).” สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2559 จาก http://www.mcu.ac.th/site/articlecontent_desc.php?article_id=656&articlegroup_id=146

Bangkok Airways. 2016. Bangkok Airways Got Regional’s Best Airline in the World and in Asia in 2016 from Skytrax. Retrieved January 13, 2016, from www.banakkair.com/tha/press_release/view/151

Dang KlinDodgKaew. 2016. “Good Governance and Thai Society.” Retrieved January 29, 2016, from http://www.gotoknow.org/posts/292154

Hongwei, J. and Yahua, Z. 2016.“An Investigation of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in China’s Airline Market.” Retrieved November 11, 2016, fromhttp://www.sciendirect.com/science/article/pii/S0969699716300023

Kum-aksorn, Nirun. 2013. “Factors Contribution Toward Thai Passenger Loyalty on Thai Airways International Public Company Limited in Domestic Services.”Thesis Master of Business Administration Kasetsart University.

Nienpirom,Wirawutpun. 2012. “A Comparative Study on a level of Perception in Good Governance Between Permanent Officials and Political Officials : A Case Study of KledkaewSubdistrict Municipality, Chonburi Province.”Independent StudyMaster of Political Science, Burapa University.

Thaipublica. 2016. “World Corruption Index 2016 Thai at 78 from 168 Countries. Retrieved February 4, 2016, from http://thaipublica.org/2016/01/corruption-perceptions-index-2015-thailand

Thaipublica. 2014. “Fight Corruption Crisis. Retrieved January 29, 2016, from thaipublica.org/2014/12/cpi-2014-1

The Stock Exchange of Thailand. 2016. “Going Public Guide.” Retrieved February 4, 2016, fromhttps://www.set.or.th/th/products/listing/files/Going_Public_Guide2009.pdf

UNDP. 1997. “Governance for Sustainable Human Development.” RetrievedNovember 14, 2016, from http://www.gdrc.org/u-gov/g-attributes.html

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิรวรรณดีประเสริฐ

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก Doctor of Education (Higher Education Management) ที่ Oklahoma State University ประเทศสหรัฐอเมริกา ระดับปริญญาโท Master of Business Administration ที่ Griffith University ประเทศออสเตรเลีย และระดับปริญญาตรี Bachelor of Arts (Major in Business French, Minor in Marketing) ที่มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ปัจจุบันดำรงตำแหน่งอาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

นางสาวณภัทร หงษาวงศ์

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม และและระดับปริญญาตรี ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครพนม

ปัจจุบันดำรงตำแหน่งอาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม