

**ทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศ
ในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่**
**THE ATTITUDE OF AIRLINE PASSENGERS TOWARDS LGBT SERVICE PROVIDERS
IN AIRLINE BUSINESS AT CHIANG MAI INTERNATIONAL AIRPORT***

ลลิตยา แพร่พานิชวัฒน์, ภัทรศรี อินทร์ขาว, ธนังกร ัญญกรพิสิษฐ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ชากานต์ ปัตถัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

Lanliya Phraepanichawat, Patarasri Inkhao, Tanangkorn Tanyakornpisit

Chiang Mai Rajabhat University, Thailand

Chargarn Pattpai

Rajamangala University of Technology Krungthep, Thailand

E-mail: lanliya_phr@cmru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน และ 2. ศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการธุรกิจการบินภายในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำนวน 400 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ Independent Sample T-Test, One-Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า

1. ทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติที่ต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

คำสำคัญ : ทัศนคติ; ผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศ; ผู้ให้บริการ; ธุรกิจสายการบิน

Abstract

The aims of this research were 1. to study the attitude of airline service users towards LGBT service providers in the airline business and 2. to compare those attitudes by personal factor classification at Chiang Mai International Airport. The sample consisted of 400 aviation business service users in Chiang Mai International Airport. Data were collected by using questionnaires from accidental samples, and the statistics used were frequency, percentage, average, standard deviation that tested for differences with Independent Sample T-Test, One-Way ANOVA statistics.

The results of the study showed that:

1. The attitude towards the gender diverse carrier in the airline business at Chiang Mai International Airport as a whole, the overall level is very high. Most of the average are the aspects of ensuring that patients are confident.

2. By comparing the differences in attitudes towards gender diverse carriers in the airline business with personal factors, different levels of education, status and average monthly income there are different attitudes in terms of reliability, reliability, customer response, and compassion for service providers.

Keywords: Attitude; LGBT; Service Providers; Airline Business

บทนำ

ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจบริการขนส่งทางอากาศ ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ เนื่องจากการขนส่งทางอากาศเป็นการขนส่งที่สะดวก รวดเร็ว และมีความสำคัญในการเดินทางเชิงท่องเที่ยว ธุรกิจและการค้า โดยธุรกิจการบินในประเทศไทยเริ่มมีบทบาทสำคัญตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 6 ที่ได้ทรงริเริ่มวางรากฐานการบินของประเทศไทย และต่อมารัฐบาลได้ก่อตั้งบริษัทการบินเป็นสายการบินแห่งชาติของประเทศไทย ในปัจจุบันคือ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (สมยศ วัฒนากมลชัย, 2559) และยังมีสายการบินเอกชนอีกหลายแห่งได้เปิดทำการขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสาร

ปัจจุบันธุรกิจการบินในประเทศไทยเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งการเกิดของธุรกิจสายการบินที่เพิ่มมากขึ้นเช่นนี้ ทำให้ต้องมีการแข่งขันกันมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จะกลับมาใช้บริการ จากการแข่งขันกันด้วยกลยุทธ์ทางการตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำ ส่งผลให้ผู้คนเริ่มหันมาเลือกเดินทางด้วยเครื่องบินเป็นอันดับแรกกันมากขึ้น จากสถิติผู้เดินทางเข้า-ออก

ราชอาณาจักร 5 ท่าอากาศยาน ประกอบด้วย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ ในเดือนธันวาคม 2561 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางเข้าและออกราชอาณาจักร มีทั้งสิ้น 7,074,749 คน คิดเป็นจำนวนเฉลี่ย 228,218 คนต่อวัน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) การเติบโตอย่างก้าวกระโดดสวนทางเศรษฐกิจเช่นนี้ ส่งผลให้ความต้องการบุคลากรในสายงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งงานในอุตสาหกรรมการบินไม่ได้มีเพียงแต่อาชีพนักบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเท่านั้น ยังรวมไปถึงเจ้าหน้าที่อื่น ๆ อาทิ ช่างเทคนิค และผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านอีกหลายตำแหน่ง ทำให้ต้องมีการปรับตัว ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติและพฤติกรรมต่าง ๆ โดยบุคคลที่มีความสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อธุรกิจการบินมากที่สุดคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และปัจจุบันตำแหน่งงานนี้ได้รับความนิยมสูงเนื่องจากได้รับค่าตอบแทนสูง ซึ่งในการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกหลายขั้นตอน โดยจะพิจารณาจากทั้งรูปร่าง หน้าตา บุคลิกภาพ เจตคติ ความสามารถทางภาษาและบริการ เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องแสดงถึงภาพลักษณ์ด้านบริการ (ชูเกียรติ วงศ์เทพเตียน, 2542) ซึ่งจะมีผลต่อความประทับใจของผู้โดยสารต่อสายการบินอย่างมากอีกด้วย

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นตำแหน่งงานที่ได้รับความนิยมสูงไม่ว่าจะเป็นเพศหญิง เพศชาย หรือแม้กระทั่งผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศ บุคคลกลุ่มหลังนี้เป็นกลุ่มที่มีรสนิยม มีความพึงพอใจทางเพศกับผู้ที่มีเพศเดียวกัน ซึ่งในปัจจุบันมีการเปิดรับบุคคลกลุ่มดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น ดังกรณีสายการบินเอกชนแห่งหนึ่งที่ได้รับผู้มีความหลากหลายทางเพศมาเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกิดความไม่เห็นด้วยของบุคคลบางกลุ่ม เนื่องจากพนักงานต้อนรับเหล่านี้แต่งเครื่องแบบพนักงานไม่ตรงกับเพศของตนเอง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความประทับใจในการบริการได้

สำหรับประเทศไทย ความหลากหลายทางเพศอยู่คู่กับสังคมไทยมานาน เป็นที่ทราบกันดีว่ากลุ่มนี้มีอยู่ในทุกอาชีพและทุกระดับชั้นของสังคม การเปิดเผยตัวตนและความชัดเจนในรูปแบบต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้นนี้ ในต่างประเทศมีการพัฒนากฎหมายเพื่อรองรับกลุ่มดังกล่าวแล้ว และยังให้การรับรองการแต่งงานในเพศเดียวกัน แสดงให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนแนวคิดในการนิยามเพศ และการพัฒนาเรื่องสิทธิมนุษยชน แต่ยังมีอีกหลายประเทศที่ยังไม่เป็นที่ยอมรับ รวมทั้งในประเทศไทยเองบุคคลกลุ่มดังกล่าวก็ยังไม่ได้รับการยอมรับอย่างแท้จริง เนื่องจากความอคติที่มีมาช้านานและอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการขาดความเข้าใจในสังคมไทยต่อวิถีทางเพศ และอัตลักษณ์ทางเพศที่แตกต่าง การถูกเลือกปฏิบัติในวงกว้างหลากหลายแง่มุม ไม่ว่าจะเป็นการจ้างงานหรือประกอบอาชีพ ส่งผลให้กลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศของไทย ไม่ได้รับสิทธิพื้นฐานและขาดโอกาสในการจ้างงาน และขาดการปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียม ทำให้ไม่สามารถพัฒนาทักษะ ความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น และเนื่องจากในประเทศไทยยังไม่มีกรยอมรับอย่างเป็นทางการมากนัก ในการที่จะรับผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศเข้าสู่ธุรกิจบริการด้านสายการบิน ด้วยเกรงว่าผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศมีโอกาสสูงที่จะมีพื้นฐานทางอารมณ์ไม่มั่นคง หวั่นไหวได้ง่าย ซึ่งลักษณะเช่นนี้ไม่เหมาะสมกับ อาชีพบริการและการดูแลผู้โดยสาร เพราะต้องใช้การตัดสินใจบนสภาวะทางอารมณ์ที่หนักแน่น ใช้เหตุและผล ไม่ใช้อารมณ์และความรู้สึกเพียงอย่างเดียว จึงทำให้คนที่เป็นเพศที่มีความหลากหลายทางเพศ ถูกคัดออกไปใน ขั้นตอนการสัมภาษณ์เป็นส่วนใหญ่ (ชินโชติ เทียมเมธี, 2555) และเพื่อตอบโจทย์ของการขาดแคลนแรงงานใน อุตสาหกรรมการบิน การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงศักยภาพในการให้บริการของ พนักงานต้อนรับที่มีความหลากหลายทางเพศ และส่งผลให้พนักงานต้อนรับกลุ่มดังกล่าวได้รับการยอมรับมาก ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทาง เพศ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ให้บริการสายการบินที่เป็นชาวไทย ไม่ว่าจะเป็นผู้โดยสารที่ เดินทางขาเข้าหรือขาออก หรือผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศหรือระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ตั้งแต่ 1 มีนาคม 2562 ถึง 30 มิถุนายน 2562

จากสถิติผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร 5 ท่าอากาศยาน ในเดือนธันวาคม 2560 ของกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา (2560) พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางเข้าและออกราชอาณาจักร 5 ท่าอากาศยานในเดือนธันวาคม 2560 มีทั้งสิ้น 1,141,215 คน ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่เดินทางเข้า-ออกท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ทั้งสิ้น 18,829 คน เฉลี่ย 7,396 คนต่อวัน และขอบเขตเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย คือ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2562 ถึง 30 มิถุนายน 2562 เป็นเวลา 122 วัน จะมีผู้เดินทางเข้า-ออก ณ สนามบินนานาชาติเชียงใหม่ทั้งสิ้น ประมาณ 902,312 คน เมื่อแทนค่าในสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ตามเครื่องมือในหัวข้อถัดไป จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

การวิจัยเรื่องนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) จากผู้ให้บริการสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน 400 ชุด ซึ่งเป็นตัวเลขจากการคำนวณตามแนวคิดของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีลักษณะคำถาม ซึ่งกำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้าให้เลือกตอบและคำตอบแบบให้เติมคำตอบ โดยนักวิจัยจะเป็นผู้ทำแจกแบบสอบถาม เพื่อบันทึกข้อมูลที่ได้จากนักศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาการสอบถามดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นลักษณะคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมต่าง ๆ ในการใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติและความคิดเห็นของผู้ให้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือ วัจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยกำหนดระดับสเกล แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการของ Likert scale คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์, 2556)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหา ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)

$$\text{อันดับภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ซึ่งแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับความสำคัญมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับความสำคัญมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับความสำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

หากไม่ระบุคำตอบ กำหนดค่าคะแนนให้เป็น 0 และจะไม่นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวิเคราะห์ เนื่องจากถือว่าเป็นค่าสูญหาย (Missing Values)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นอื่น ๆ และข้อเสนอแนะที่มีต่อผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ทศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมทั้งแปลผล

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) และสถิติทดสอบที (T – Test Statistic) ตามความเหมาะสมของข้อมูล

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

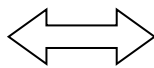
- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพสมรส
- อาชีพ
- รายได้

พฤติกรรมในการใช้บริการสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

ตัวแปรตาม

ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศที่ประกอบอาชีพบริการในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

- ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ
- ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า
- ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ



ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ทักษะของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

ทักษะของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือ ใส่ใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นอันตรภาคชั้น 5 ระดับ โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ ใส่ใจในการบริการ (N = 400)

ด้านความน่าเชื่อถือ ใส่ใจในการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. มีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น	4.03	0.67	มาก
2. สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	4.03	0.72	มาก
3. รักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นอย่างดี	4.26	0.71	มาก
4. มีความสามารถในการสื่อสารและสัมพันธ์กับลูกค้า	4.24	0.74	มาก
รวมด้านความน่าเชื่อถือ ใส่ใจในการบริการ	4.14	0.71	มาก

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ ใส่ใจในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ารักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.26 รองลงมาคือ มีความสามารถในการสื่อสารและสัมพันธ์กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เท่ากัน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (N = 400)

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1. ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ	3.97	0.58	มาก
2. ให้บริการด้วยความจริงใจ ต่อลูกค้า	4.12	0.64	มาก
3. การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของ ลูกค้า	3.94	0.74	มาก
4. สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่าง รวดเร็วตามความต้องการ	3.94	0.69	มาก
รวมด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.99	0.66	มาก

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ การให้บริการด้วยความจริงใจต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และการตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เท่ากัน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (N = 400)

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1. มีความสุภาพ เรียบร้อย และอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการ ให้บริการ	4.56	0.50	มากที่สุด
2. แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.62	0.49	มากที่สุด
3. มีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสมและ เชี่ยวชาญ	4.32	0.47	มาก

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
4. ความมั่นคงปลอดภัยอบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ	4.53	0.61	มากที่สุด
รวมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.51	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.62 รองลงมาคือ มีความสุภาพ เรียบร้อย และอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่น สบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสมและเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (N = 400)

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1. ให้เกียรติ และให้ความสำคัญต่อลูกค้า	4.15	0.70	มาก
2. ให้ความสนใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.15	0.74	มาก
3. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน	3.97	0.97	มาก
4. มีความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน	4.06	0.81	มาก
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.08	0.81	มาก

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้เกียรติ และให้ความสำคัญต่อลูกค้า และการให้ความสนใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.15 เท่ากัน รองลงมาคือ มีความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ (N = 400)

ทัศนคติ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ	4.14	0.71	มาก
2. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.99	0.66	มาก
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.51	0.53	มากที่สุด
4. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.08	0.81	มาก
รวมทั้งหมด	4.18	0.71	มาก

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 6 แสดงสรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

ทัศนคติ	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพสมรส	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
1. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ	×	×	✓	✓	×	✓
2. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	×	×	✓	✓	×	×
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	×	×	×	×	×	×
4. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	×	×	×	✓	×	✓

หมายเหตุ ✓ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 × ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ที่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ที่แตกต่างกันในการตอบสนองต่อลูกค้า

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ที่แตกต่างกันในด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว เพศ อายุ และอาชีพที่แตกต่างกันจะไม่ส่งผลต่อการมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 แสดงให้เห็นว่าหากมีผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศ ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จะไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นหลายด้านพบว่าในแต่ละด้านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัณฑ์เทศ เทศแก้ว (2543) ซึ่งพบว่า ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้สังคมยอมรับพฤติกรรมรักเพศเดียวกันให้มากขึ้น โดยสามารถแสดงพฤติกรรมได้อย่างเปิดเผยและให้ลดการกีดกันในการศึกษาและการทำงาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า เพศไม่ส่งผลต่อมุมมอง

ในการรับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ จารุรินทร์ ปิตานพวงศ์ และนิศานต์ สำอางศรี (2554) ที่ได้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้ป่วยต่อแพทย์เพศที่สาม พบว่า ผู้ป่วยเพศชาย คิดว่าการเป็นเพศที่สามมีผลต่อความน่าเชื่อถือในอาชีพการงานของบุคคลนั้นในอัตราที่สูงกว่าผู้ป่วยเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ป่วยเพศชายมักปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงที่จะติดต่อสื่อสารกับเพศที่สามในอัตราที่สูงกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า อายุไม่ส่งผลต่อมุมมองในการรับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ฐิตินันท์ ผิวนิล (2559) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านครอบครัวกับการยอมรับความหลากหลายทางเพศของประชากรเขตภาคกลาง จากการศึกษาพบว่า การยอมรับความหลากหลายทางเพศนั้น แปรผันไปตามกลุ่มอายุของประชากรซึ่งคนรุ่นใหม่มักจะเข้าใจและยอมรับได้มากกว่ากลุ่มวัยที่อายุมากกว่า และยังขัดแย้งกับงานวิจัยของ จารุรินทร์ ปิตานพวงศ์ และนิศานต์ สำอางศรี (2554) ที่ได้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้ป่วยต่อแพทย์เพศที่สาม พบว่า ทัศนคติของผู้ป่วยต่อบุคคลทั่วไปและแพทย์เพศที่สามในแต่ละกลุ่มอายุนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ป่วยกลุ่มอายุ 12-19 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดว่าบุคคลทั่วไปและแพทย์เพศที่สามยังไม่เป็นที่ยอมรับในสังคมไทย ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือในอาชีพการงาน รวมทั้งมีความรู้สึกไม่สบายใจกลัวระแวงหากต้องติดต่อสื่อสาร ในอัตราที่สูงกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีมุมมองในการรับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจในการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุรินทร์ ปิตานพวงศ์ และนิศานต์ สำอางศรี (2554) ที่ได้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้ป่วยต่อแพทย์เพศที่สาม พบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อบุคคลทั่วไปเพศที่สาม และแพทย์เพศที่สามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาน้อยจะมีสัดส่วนของทัศนคติเชิงลบสูงกว่าผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาสูง

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ในด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีมุมมองในการรับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจในการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้ที่มีสถานภาพโสดอาจจะต้องการความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจได้ในผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศ มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส เนื่องจากต้องการความปลอดภัยในการรับบริการมากกว่า

และต้องการการตอบสนอง การดูแลเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจจากผู้ให้บริการมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสเนื่องจากต้องเดินทางมาด้วยตนเอง ในบางครั้งอาจต้องการคำปรึกษาหรือคำแนะนำจากผู้ให้บริการ

สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า อาชีพไม่ส่งผลต่อมุมมองในการรับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศ

สมมติฐานที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจสายการบิน ในด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีมุมมองในการรับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจในการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้ที่มีรายได้สูงอาจต้องการความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจได้จากผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศมาก เนื่องจากต้องการความปลอดภัยในการรับบริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า และต้องการการดูแลเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจจากผู้ให้บริการมาก เนื่องจากอาจซื้อบริการมาในราคาที่สูงและต้องการความสะดวกสบายคุ้มทุน ต่างจากผู้ซื้อบริการมาในราคาที่ต่ำกว่าก็เป็นได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในภาพรวมของทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินที่มีต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศ อยู่ในระดับมาก แสดงว่าหากมีผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศปฏิบัติงานหรือให้บริการอยู่ในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จะไม่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การศึกษาครั้งต่อไปควรจะมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินต่อผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายทางเพศ เพื่อที่จะสามารถนำผลการวิเคราะห์มาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะทางนโยบายเสนอต่อท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ในการพิจารณาปรับปรุงงานสายการบินที่มีความหลากหลายทางเพศ

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). (Dec) สถิติผู้เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร 5 ท่าอากาศยาน เดือนธันวาคม 2561 (สุวรรณภูมิ, ดอนเมือง, เชียงใหม่, ภูเก็ต, หาดใหญ่). สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2562. จาก https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=497&filename=index

- กันต์เทศ เทศแก้ว. (2543). *พุทธธรรมกับพฤติกรรมรักเพศเดียวกัน : กรณีศึกษาทัศนคติของนักศึกษาชาย มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). *การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วยเอสพีเอสเอสสำหรับวินโดวส์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จารุรินทร์ ปิจานุพงศ์ และนิศานต์ สำอางศรี. (2554). ทัศนคติของผู้ป่วยต่อแพทย์เพศที่สาม. *วารสารสมาคมจิตแพทย์ประเทศไทย*, 56(1), 25-34.
- ชูเกียรติ วงศ์เทพเตียน. (2542). *ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการบนเที่ยวบิน*. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชินโชติ เทียมเมธี. (2555). *ภาพลักษณ์พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและเจตคติของผู้โดยสารต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นบุคคลรักเพศเดียวกันที่พยากรณ์ความประทับใจในการบริการของสายการบิน*. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 5(1), 722-736.
- ฐิตินันท์ ฌวนิล. (2559). *ปัจจัยด้านครอบครัวกับการยอมรับความหลากหลายทางเพศของประชากรเขตภาคกลาง*. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2556). *วิจัยธุรกิจยุคใหม่=Modern business research methodology*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมยศ วัฒนากมลชัย. (2559). *ธุรกิจสายการบิน*. (พิมพ์ครั้งที่ 21). ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. London: John Weather Hill, Inc.