**มาตรฐานการต้อนรับและบริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบิน**

 **นวนนท์ วรารักษ์1 สุเทพ เทียนสี2 และ ระพีพร แช่มช้อย**3

**มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตร์ สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ1 หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจด้านการบิน2**

**e-mail : nawanonrbac@gmail.com1 sutheponly@gmail.com 2****rapeepornpuy3@gmail.com 3**

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่อง มาตรฐานการต้อนรับและบริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับสายการบิน เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนต่อแรงจูงใจในการคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับสายการบิน และเพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนต่อแรงจูงใจในคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับสายการบิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานต้อนรับของสายการบิน จำนวน 6 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทย สายการบินไทยสมายส์แอร์เวย์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินบางกอกแอร์เวย์ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 400 คน ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคำนวณได้จากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan (1970) และเก็บข้อมูล คัดเลือกฉบับสมบูรณ์ได้ 353 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.25 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และในการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานต้อนรับของสายการบินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า อันดับแรก ด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน รองลงมา ด้านความสามัคคี และสุดท้าย ด้านความผูกพันกับองค์กร ตามลำดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานต้อนรับของสายการบินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก ด้านโอกาสเพิ่มการเรียนรู้ รองลงมา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทน และด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับสายการบินอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า อันดับแรก มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการตามที่กำหนดไว้ รองลงมา พนักงานมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ และพนักงานให้เกียรติว่าผู้รับบริการว่าผู้รับบริการคือคนสำคัญ และเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับสายการบินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานต้อนรับสายการบินที่มีปัจจัยสนับสนุน และปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** มาตรฐาน , คุณภาพการให้บริการ

 **Standards of hospitality and service of Flight Attendants.**

**Nawanon Vararak 1 Suthep Tiansri 2 Rapeeporn Chamchoy 3**

**e-mail : nawanonrbac@gmail.com 1 sutheponly@gmail.com 2 rapeepornpuy3@gmail.com 3**

**ABSTRACT**

Subject research is Standards of hospitality and service of flight attendants. The objective are Study personal factors affecting the motivation of service quality of flight attendants. To study the supporting factors for the service quality incentive of flight attendants and to study the supporting factors for the service quality motivation of flight attendants. The sample group selected 400 flight attendants from Thai Airways, Thai Smile Airways, Air Asia, Bangkok Airways, Nok Air and Thai Lion Air. The sample size determination in the research was calculated from the ready-made tables of Krejcie and Morgan (1970) and collected the data. Data collection and date complete qualification were 353 as 88.25 percentages. Statistics for data analysis were Percentage, mean, Standard Deviation, T test and F- test.

This research’s the opinion on the supporting factors for the overall service motivation of flight attendants was at the high level when considered in the field, it was found that the first priority was the attitude in performance. Followed by the unity and finally, the relationship with the organization respectively. Opinion on the supporting factors for the overall service motivation of the airline's flight attendants at a high level when considered individually, it was found that the first rank was the opportunity to increase learning, followed by relationships with colleagues and rewards and opportunities for advancement in Occupation. Opinion on the level of service quality of flight attendants at a high level. When considered individually, the question found that the first place had the facilities provided as specified, followed by the employees who were sincere and determined to solve the problems for the service recipients and Employees respect that service recipients are important people. And gender, age, educational level, marital status and working age differed in motivation for the service quality of the flight attendants in different significantly at the .05 level, flight attendants with different support factors and hygiene factors had not different incentives for quality of service with statistical significance at the .05 level.

**Keywords :** standard, service quality

**บทนำ**

ในปัจจุบันการคมนาคมทางอากาศเป็นการเดินทางที่ผู้คนทั่วโลกให้ความนิยมที่จะเดินทางเนื่องจากที่มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ประหยัดเวลา และช่วยให้การเดินทางไปสู่จุดหมายปลายทางได้ง่ายขึ้น จากนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ และประชาชนทั่วไปเป็นอย่างมากทั้งการเดินทางระหว่างประเทศ และภายในประเทศ จึงส่งผลให้ธุรกิจอุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในธุรกิจที่สำคัญของทุกประเทศ เนื่องจากมีส่วนสำคัญต่อการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ในยุคปัจจุบันการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมการบินทั่วโลกต่างต้องเผชิญกับปัญหาเศรษฐกิจผันผวน เนื่องจากราคาน้ำมันซึ่งเป็นต้นทุนหลักของธุรกิจมีการปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การแข่งขันที่รุนแรงเช่นนี้ทำให้สายการบินทุกสายจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อการอยู่รอดและรักษาความเป็นที่หนึ่งทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลกโดยพยายามสร้างความนิยม และความมั่นใจแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการมากขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนั้นทุกสายการบินจึงต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีความหลากหลายในการช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาด

การให้บริการของพนักงานในธุรกิจการบิน ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของสายการบินโดยเฉพาะกลุ่มอาชีพพนักงานต้อนรับของสายการบิน ซึ่งเป็นบุคลากรที่เป็นกลุ่มแรก ๆ ที่เป็นตัวแทนของบริษัทในการให้บริการแก่ผู้โดยสารให้เกิดความประทับใจและยังสามารถส่งผ่านความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสายการบินอีกด้วย ซึ่งเปรียบเสมือนนักการตลาดที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสายการบิน เนื่องจากการให้บริการของพนักงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของสายการบินของผู้โดยสาร ตลอดจนส่งผลต่อการพิจารณาการกลับมาใช้บริการซ้ำและการบอกต่อเพื่อมาใช้บริการ เพราะต้องปฏิบัติหน้าที่ดูแลความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารตลอดการเดินทาง ทั้งนี้ทุกสายการบิน จึงให้ความสำคัญของพนักงานต้อนรับเนื่องจากถือว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทต่อความสำเร็จของสายการบิน (จุลดิส รัตนคำแปง อ้างถึงใน พรรณกร ศาตรกุลวณิชย์, 2561 : 2) เพราะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับผู้โดยสารโดยตรง ซึ่งพนักงานต้อนรับแต่ละสายการบินจะมีองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือที่เรียกว่า KSAs (Rylatt and Lohan, 1995) และเนื่องจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ คุณลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะขาดเสียมิได้ คือ การมีจิตบริการ (Service mind) ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ เพราะหากขาดคุณสมบัติข้อนี้ไปแล้วจะนำ มาซึ่งปัญหาในธุรกิจบริการได้ โดยการมีจิตบริการ (Service mind) สามารถให้ความหมาย ดังนี้ (สานักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2556)

1) S (Smile) ยิ้ม คือ รอยยิ้มที่สามารถสร้างความรู้สึกดี ๆ ให้กับผู้พบเห็น

2) E!(Enthusiasm) ความกระตือรือร้น

3) R!(Rapidness) รวดเร็วและมีคุณภาพ

4)!V (Value) คำนึงถึงมูลค่าเพิ่ม

5)!I (Impression) ความประทับใจแรก

6) C (Courtesy) ความสุภาพอ่อนโยน

7) E (Endurance) ความอดทน

8)!M!(Make!believe) การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง

9)!I!(Insist) ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ

10) !N!(Necessitate) เพราะลูกค้าเป็นคนสำคัญ

11)!D!(Devote) อุทิศตนให้กับงานที่ทำ

ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาทักษะการให้บริการที่ดีมีมาตรฐานสากล เพื่อยกระดับมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานด้านการบริการในสายการบินให้มีความเหมาะสมในการช่วยขับเคลื่อนองค์กรและประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าตลอดจนสามารถส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานมีศักยภาพ จึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงมาตรฐานการต้อนรับและบริการของพนักงานเพื่อรองรับการแข่งขันด้านการบริการในสายการบินต่อไปในอนาคต

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในคุณภาพการบริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบิน

2. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนต่อแรงจูงใจในการคุณภาพการบริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบิน

3. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนต่อแรงจูงใจในคุณภาพการบริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบิน

**สมมติฐานการวิจัย**

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อแรงจูงใจในคุณภาพการบริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบินแตกต่างกัน

2. ปัจจัยสนับสนุนมีผลต่อแรงจูงใจในการคุณภาพการบริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบินแตกต่างกัน

3. ปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อแรงจูงใจในคุณภาพการบริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบินแตกต่างกัน

**วิธีดำเนินการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยผู้โดยสารที่เป็นพนักงานต้อนรับของสายการบิน จำนวน 6 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทย สายการบินไทยสมายส์แอร์เวย์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินบางกอกแอร์เวย์ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan (1970) จำนวน 400 คน และแผนการสุ่มตัวอย่างใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นโดยวิธีสุ่มตามความสะดวก โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีตัวแปรต้น ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุการทำงาน 2) ปัจจัยสนับสนุนต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานต้อนรับของสายการบิน ประกอบด้วย ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน และด้านความสามัคคี 3)ปัจจัยค้ำจุนต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานต้อนรับของสายการบิน ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับทีมงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ และด้านโอกาสเพิ่มการเรียนรู้ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับสายการบิน

2. เครื่องมือที่ในการในการวิจัยเป็นแบบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานต้อนรับของสายการบิน 3 ด้าน 3) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานต้อนรับของสายการบิน 6 ด้าน 4) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับสายการบิน และ 5) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ทั้งนี้ในการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถในแขนงวิชา และจากผู้ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอน 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา เครื่องมือได้ครอบคลุมเนื้อหาหรือประเด็นที่ต้องการวัดได้ครบถ้วนมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.78 ขั้นตอนที่ 2 หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ด้วยการใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ เพื่อแสดงความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92

 3) การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วย Dependen t-test และ F-test สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

**ผลการวิจัย**

จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 มีช่วงอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 45.35 มีระดับการศึกษาที่มากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 และมีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 130 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80

2. ผลการวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานต้อนรับของสายการบิน ผลการวิจัยพบว่า

**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยสนับสนุนต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานต้อนรับของสายการบินในภาพรวม

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ปัจจัยสนับสนุน** |  | **S.D.** | **ระดับ** |
| 1 | ด้านความผูกพันกับองค์กร | 3.52 | .517 | มาก |
| 2 | ด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน | 3.56 | .531 | มาก |
| 3 | ด้านความสามัคคี | 3.53 | .527 | มาก |
| รวม | 3.54 | .528 | มาก |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานต้อนรับของสายการบินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (= 3.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า อันดับแรก ด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน (= 3.56) รองลงมา ด้านความสามัคคี (= 3.53) และสุดท้าย ด้านความผูกพันกับองค์กร (= 3.52) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานต้อนรับของสายการบิน

**ตารางที่ 2** แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยค้ำจุนต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานต้อนรับของสายการบินในภาพรวม

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ปัจจัยค้ำจุน** |  | **S.D.** | **ระดับ** |
| 1 | ด้านลักษณะของงาน | 3.49 | .416 | มาก |
| 2 | ด้านความมั่นคงในอาชีพ | 3.53 | .527 | มาก |
| 3 | ด้านผลตอบแทน | 3.54 | .528 | มาก |
| 4 | ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 3.55 | .508 | มาก |
| 5 | ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ | 3.54 | .528 | มาก |
| 6 | ด้านโอกาสเพิ่มการเรียนรู้ | 3.60 | .366 | มาก |
| รวม | 3.54 | .528 | มาก |

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานต้อนรับของสายการบินในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (= 3.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก ด้านโอกาสเพิ่มการเรียนรู้ (= 3.60) รองลงมา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (= 3.55) ด้านผลตอบแทน และด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ (= 3.54) ด้านความมั่นคงในอาชีพ (= 3.53) และสุดท้าย ด้านลักษณะของงาน (= 3.49) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานต้อนรับของสายการบิน

**ตารางที่ 3** **แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับสายการบิน**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับสายการบิน** |  | **S.D.** | **ระดับ** |
| 1 | พนักงานมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับงาน | 3.45 | .499 | มาก |
| 2 | พนักงานมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ | 3.62 | .503 | มาก |
| 3 | วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม | 3.36 | .482 | มาก |
| 4 | มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการตามที่กำหนดไว้ | 3.73 | .445 | มาก |
| 5 | พนักงานเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ | 3.54 | .269 | มาก |
| 6 | หากผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือพิเศษ พนักงานจะตอบสนองทันที | 3.49 | .502 | มาก |
| 7 | พนักงานปฏิบัติกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค | 3.51 | .502 | มาก |
| 8 | พนักงานมีความรู้ ความชำนาญเหมาะสมกับงาน | 3.50 | .367 | มาก |
| 9 | พนักงานเอาใจใส่ในการให้บริการ แก้ปัญหา และแนะนำผู้รับบริการทุกขั้นตอน | 3.55 | .499 | มาก |
| 10 | พนักงานให้เกียรติว่าผู้รับบริการว่าผู้รับบริการคือคนสำคัญ | 3.59 | .493 | มาก |
| รวม | 3.53 | .358 | มาก |

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับสายการบิน อยู่ในระดับมาก (= 3.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า อันดับแรก มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการตามที่กำหนดไว้ (= 3.73) รองลงมา พนักงานมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ (= 3.62) พนักงานให้เกียรติว่าผู้รับบริการว่าผู้รับบริการคือคนสำคัญ (= 3.59) พนักงานเอาใจใส่ในการให้บริการ แก้ปัญหา และแนะนำผู้รับบริการทุกขั้นตอน (= 3.55) พนักงานเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ (= 3.54) พนักงานปฏิบัติกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค (= 3.51) พนักงานมีความรู้ ความชำนาญเหมาะสมกับงาน (= 3.50) หากผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือพิเศษ พนักงานจะตอบสนองทันที (= 3.49) พนักงานมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับงาน (= 3.45) และสุดท้าย วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม (= 3.36) ตามลำดับ

**การทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานทางการวิจัยข้อที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคล 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) สถานภาพ 5) อายุการทำงาน 5) ตำแหน่งงาน มีผลต่อแรงจูงใจในคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับสายการบินแตกต่างกัน

ผลการทดสอบเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับสายการบินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

**สมมติฐานทางการวิจัยข้อที่ 2** ปัจจัยสนับสนุนมีผลต่อแรงจูงใจในการคุณภาพการบริการของพนักงานต้นรับสายการบินแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพนักงานต้นรับสายการบินที่มีปัจจัยสนับสนุนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานทางการวิจัยข้อที่ 3** ปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อแรงจูงใจในการคุณภาพการบริการของพนักงานต้นรับสายการบินแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพนักงานต้นรับสายการบินที่มีปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สรุปผลและอภิปรายผล**

 จากการวิจัยเรื่อง มาตรฐานการต้อนรับและบริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบิน สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า อันดับแรก ด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน รองลงมา ด้านความสามัคคี และสุดท้าย ด้านความผูกพันกับองค์กร ตามลำดับ ซึ่งเล็งเห็นถึงปัจจัยในการสนับสนุนด้านเจตคติในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลต่อมาตรฐานการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบินเพื่อที่จะมีมาตรฐานในการส่งเสริมให้กับผู้ที่สนใจในการเข้ามาทำในอาชีพพนักงานผู้ให้บริการของสายการบินสอดคลองกับ น้ำเพชร อยู่สกุล (2553) การศึกษาวิจัยเรื่องความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ใช้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด เป็นตัวอย่างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งชาติมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะที่สำคัญระหว่างกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลการปฏิบัติงานบริการดีเลิศปานกลางและต่ำรวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของกลุ่มดีเลิศปานกลางและต่ำในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์ใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ทาการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในปีค.ศ.2008 จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยของคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันและมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานบริการส่งผลต่อความเป็นเลิศในการบริการตามลาดับความสำคัญได้แก่บุคลิกของพนักงานการทำงานเป็นทีมรองลงมาความภักดีของพนักงานความรู้และทัศนคติที่ดีต่อการบริการความสามารถในการบริหารและความพร้อมในการทางานตามลำดับการฝึกอบรมมีอิทธิพลเชิงลบและอายุงานไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ รุ่งทิวา สุดา (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับการบินและการบริการยังไม่เพียงพอด้านเครื่องมือมีชำรุดและทรุดโทรมไปตามเวลา ด้านการจัดการมีการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านสภาพแวดล้อมมีที่จอดรถจำกัด และด้านวิธีปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับองค์กร (2) มีผลกระทบต่อด้านความรู้ทางการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ด้านทักษะทางการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านคุณลักษณะของบุคคลทางความซื่อสัตย์สุจริต ด้านธรรมาภิบาลทางเพื่อนร่วมงานด้านระเบียบปฏิบัติงานทางกฎระเบียบและข้อบังคับ ด้านสถานที่ปฏิบัติงานทางสภาพแวดล้อมด้านผู้โดยสารทางความเข้าใจ และด้านอุปกรณ์และระบบทางเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระ (3) ความรู้ควรเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระบบความปลอดภัยและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ด้านทักษะควรเพิ่มเติมการใช้ภาษาที่ 3 ด้านคุณลักษณะของบุคคลควรเพิ่มเติมทางบุคลิกภาพและมารยาทของการบริการ ด้านธรรมาภิบาลควรลดลา ดับชั้นระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ ด้านระเบียบควรปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันต่อเหตุการณ์ ด้านสถานที่ ทอท. ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอ ด้านผู้โดยสารควรมีแหล่งข้อมูลที่จำเป็นให้เข้าถึงได้ง่าย และด้านอุปกรณ์และระบบควรปรับปรุงระบบสายพานลา เลียงสัมภาระ และสอดคล้องกับ นิดากวิริโย (2560) ได้ศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยผลการศึกษาพบว่า 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากความคิดเห็นของผู้บริหาร สามารถจำแนกได้เป็น 4 ด้าน คือ (1) ด้านความรู้ (2) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ (3) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และ (4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยผู้บริหารสายการบินให้ความสำคัญในด้านความรู้และทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพมาเป็นอันดับแรก เนื่องจากส่งผลด้านความปลอดภัย รองลงมา คือด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์กับด้านคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งส่งผลด้านการให้บริการ2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสาร พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญในด้านคุณธรรมและจริยธรรมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ(ค่าเฉลี่ย 3.90) และด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ และ 3) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สรุปได้ดังนี้ (1) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ได้แก่ การมีความรับผิดชอบ มีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ตรงต่อเวลาซื่อสัตย์ ตั้งใจทุ่มเททำงาน ปฏิบัติต่อผู้โดยสารอย่างให้เกียรติและเสมอภาค เต็มใจช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ (2) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การมีบุคลิกภาพทางสังคม ทางอารมณ์และจิตใจและทางกายที่ดี (3) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ได้แก่ การมีทักษะด้านความปลอดภัย ด้านงานบริการและทักษะด้านการสื่อสาร และ (4) ด้านความรู้ ได้แก่ การมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ สุขอนามัย เวชศาสตร์การบิน การปฐมพยาบาล งานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน การปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ความรู้พื้นฐานด้านการบิน การขนส่งสินค้าอันตราย รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบินในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก ด้านโอกาสเพิ่มการเรียนรู้ รองลงมา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทน และด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ด้านความมั่นคงในอาชีพ และสุดท้าย ด้านลักษณะของงาน ตามลำดับ ซึ่งมาตรฐานในการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบินในด้านการให้การเพิ่มแนวความรู้หรือการเรียนรู้ถึงการจัดเตรียมคุณภาพในการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบินเพื่อให้เป็นมาตรฐานที่เป็นแบบแผนเดียวกัน สอดคล้องกับ น้ำเพชร อยู่สกุล (2553) การศึกษาวิจัยเรื่องความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ใช้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัดเป็นตัวอย่างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งชาติมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะที่สำคัญระหว่างกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลการปฏิบัติงานบริการดีเลิศปานกลางและต่ำรวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของกลุ่มดีเลิศปานกลางและต่ำในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์ใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ทาการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจากัด (มหาชน) ในปี ค.ศ.2008 จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยของคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันและมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานบริการส่งผลต่อความเป็นเลิศในการบริการตามลาดับความสำคัญได้แก่บุคลิกของพนักงานการทำงานเป็นทีมรองลงมาความภักดีของพนักงานความรู้และทัศนคติที่ดีต่อการบริการความสามารถในการบริหารและความพร้อมในการทางานตามลำดับการฝึกอบรมมีอิทธิพลเชิงลบและอายุงานไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ รุ่งทิวา สุดา (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับการบินและการบริการยังไม่เพียงพอด้านเครื่องมือมีชำรุดและทรุดโทรมไปตามเวลา ด้านการจัดการมีการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านสภาพแวดล้อมมีที่จอดรถจำกัด และด้านวิธีปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับองค์กร (2) มีผลกระทบต่อด้านความรู้ทางการบิน การบริการ กฎหมายการบิน และความปลอดภัย ด้านทักษะทางการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านคุณลักษณะของบุคคลทางความซื่อสัตย์สุจริต ด้านธรรมาภิบาลทางเพื่อนร่วมงานด้านระเบียบปฏิบัติงานทางกฎระเบียบและข้อบังคับ ด้านสถานที่ปฏิบัติงานทางสภาพแวดล้อมด้านผู้โดยสารทางความเข้าใจ และด้านอุปกรณ์และระบบทางเครื่องชั่งน้ำหนักสัมภาระ (3) ความรู้ควรเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระบบความปลอดภัยและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ด้านทักษะควรเพิ่มเติมการใช้ภาษาที่ 3 ด้านคุณลักษณะของบุคคลควรเพิ่มเติมทางบุคลิกภาพและมารยาทของการบริการ ด้านธรรมาภิบาลควรลดระดับชั้นระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ ด้านระเบียบควรปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันต่อเหตุการณ์ ด้านสถานที่ ทอท. ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอ ด้านผู้โดยสารควรมีแหล่งข้อมูลที่จำเป็นให้เข้าถึงได้ง่าย และด้านอุปกรณ์และระบบควรปรับปรุงระบบสายพานลา เลียงสัมภาระ และสอดคล้องกับ ยุนิดากกวิริโย (2560) ได้ศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยผลการศึกษาพบว่า 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากความคิดเห็นของผู้บริหาร สามารถจำแนกได้เป็น 4 ด้าน คือ (1) ด้านความรู้ (2) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ (3) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และ (4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยผู้บริหารสายการบินให้ความสำคัญในด้านความรู้และทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพมาเป็นอันดับแรก เนื่องจากส่งผลด้านความปลอดภัย รองลงมา คือด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์กับด้านคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งส่งผลด้านการให้บริการ2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสาร พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญในด้านคุณธรรมและจริยธรรมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ(ค่าเฉลี่ย 3.90) และด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ และ 3) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สรุปได้ดังนี้ (1) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ได้แก่ การมีความรับผิดชอบ มีวินัย รักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ตรงต่อเวลาซื่อสัตย์ ตั้งใจทุ่มเททำงาน ปฏิบัติต่อผู้โดยสารอย่างให้เกียรติและเสมอภาค เต็มใจช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ (2) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การมีบุคลิกภาพทางสังคม ทางอารมณ์และจิตใจและทางกายที่ดี (3) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ได้แก่ การมีทักษะด้านความปลอดภัย ด้านงานบริการและทักษะด้านการสื่อสาร และ (4) ด้านความรู้ ได้แก่ การมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ สุขอนามัย เวชศาสตร์การบิน การปฐมพยาบาล งานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน การปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ความรู้พื้นฐานด้านการบิน การขนส่งสินค้าอันตราย รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบิน อยู่ในระดับมาก อันดับแรก มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการตามที่กำหนดไว้ รองลงมา พนักงานมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ และสุดท้าย วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม ซึ่งทางหน่วยงานต้องมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการไว้อย่างครบถ้วนเพื่อให้พนักงานผู้ให้บริการในสายการบินจะได้มีความพึงพอใจและมีคุณภาพในการให้บริการที่ดี และจะต้องให้ความรู้และแนวทางในการให้บริการอย่างจริงใจต่อลูกค้า เพื่อให้ผู้ให้บริการมีมาตรฐานในการให้บริการที่เป็นในรูปแบบแผนเดียวกัน สอดคล้องกับรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า หลักในการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมืองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ ไปรยพัชร ทองเวส (2552) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ 271 คน จากการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง ควรมาจากนโยบายขององค์การและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เน้นในเรื่องของการจัดสรรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อเตรียมความพร้อมในการเลื่อนตำแหน่งเป็นพนักงานต้อนรับชั้นหนึ่งต่อไป

เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในคุณภาพการบริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานต้อนรับสายการบินที่มีปัจจัยสนับสนุน และปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลนั้นมีผลต่อแรงจูงใจในคุณภาพการบริการของพนักงานผู้ให้บริการของสายการบิน แต่ในส่วนของปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยค้ำจุนมีแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน และถ้าหากมีการพัฒนาหรือการในแนวความรู้ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ก็จะทำให้พนักงานผู้ให้บริการของสายการบินมีมาตรฐานในการในบริการและมีคุณภาพที่ดีเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ น้ำเพชร อยู่สกุล (2553) การศึกษาวิจัยเรื่องความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ใช้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นตัวอย่างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งชาติมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะที่สำคัญระหว่างกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลการปฏิบัติงานบริการดีเลิศปานกลางและต่ำรวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของกลุ่มดีเลิศปานกลางและต่ำในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์ใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ทาการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในปี ค.ศ.2008 จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยของคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันและมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานบริการส่งผลต่อความเป็นเลิศในการบริการตามลาดับความสำคัญได้แก่บุคลิกของพนักงานการทำงานเป็นทีมรองลงมาความภักดีของพนักงานความรู้และทัศนคติที่ดีต่อการบริการความสามารถในการบริหารและความพร้อมในการทางานตามลำดับการฝึกอบรมมีอิทธิพลเชิงลบและอายุงานไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

**ข้อเสนอแนะ**

**เชิงปฏิบัติ**

 1. พนักงานมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนามาตรฐานโดยการเรียนรู้เพิ่มเติมอย่างเข้มงวดมากขึ้น

 2. พนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามนโยบายของทางบริษัทในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า

 3. พนักงานพึงตระหนังถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

 **เชิงนโยบาย**

 1. บริษัทจะต้องออกนโยบายในการเข้มงวดกับการรักษามาตรฐานในการบริการให้มายิ่งขึ้น

 2. บริษัทจะต้องมีการตรวจสอบ จัดการการเรียนการสอนและสอบวัดระดับมาตรฐาน หรือการทบทวนการบริการอยู่เป็นประจำ

 3. หัวหน้างานจะต้องให้ความสำคัญต่อมาตรฐานในการให้การบริการของพนักงานบริการสายการบินแก่ลูกค้า และมีคุณภาพเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาข้อมูลด้านปัจจัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการในสายการบินที่มุ่งผลต่อการความพึงพอใจเฉพาะด้าน

 2. ศึกษาปัจจัยที่มีแรงใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อการบริการของพนักงานผู้ให้บริการในสายการบิน

**เอกสารอ้างอิง**

น้ำเพชร อยู่สกุล.(2553). **ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ไปรยพัชร ทองเวส (2552) **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

พรรณกร ศาตรกุลวณิชย์ (2561) **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร

ยุนิดากกวิริโย. (2560). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

รุ่งทิวา สุดา. (2559). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

รุจิกานต์ ทองแฉล้ม. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2556). **ความหมาย Service Mind** (ออนไลน์). เข้าถึงใน https://www.goo.gl/mYtTw9 สืบค้นเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2563