

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับของ
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

นายชรัตน์ ตริยางค์กุล

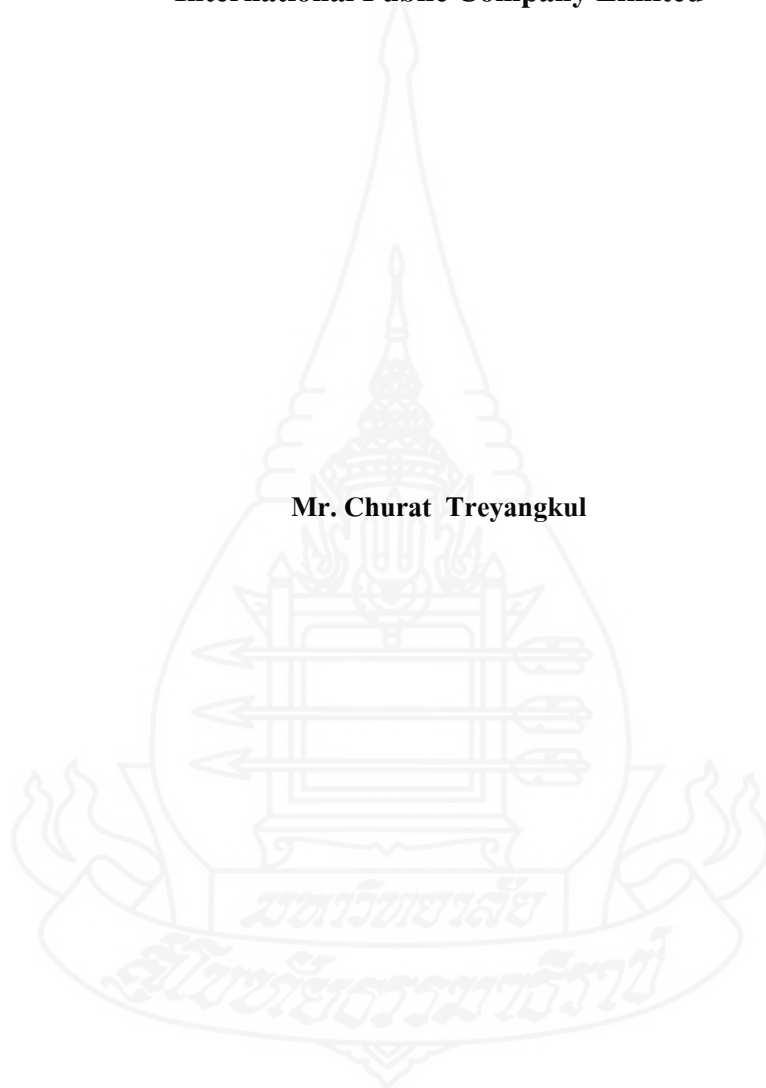


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**The Opinion of Air Purser toward the In-flight Service of Thai Airways
International Public Company Limited**

Mr. Churat Treyangkul



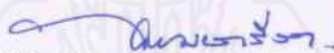
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้า พนักงานต้อนรับของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อและนามสกุล	นายชูรัตน์ ตรียางค์กุล
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



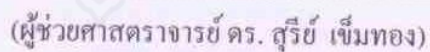
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ **ความคิดเห็น** เกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ
ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษา นายชูรัตน์ ตรียางค์กุล **รหัสนักศึกษา** 2523004741 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบิน
ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
บริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษา
ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน) จำนวน 255 คน จากประชากรทั้งสิ้น 700 คน เครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม สุ่มตัวอย่างแบบ
บังเอิญ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ
และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมพบว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (2)
หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริการบนเครื่องบิน แตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ข้อเสนอแนะสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารควรมีการวางแผนการบริการที่รัดกุม
ตรวจสอบอุปกรณ์การบริการอย่างสม่ำเสมอ กำชับให้พนักงานบริการบนเครื่องบินตรวจสอบความ
สะอาด ความพร้อมในการให้บริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร ควรเน้นการทำงานเป็นทีม ประสาน
ความร่วมมือกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เน้นการสื่อสารกับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม
กระตือรือร้นในการให้บริการ และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีการพัฒนาความรู้
ความสามารถ ทักษะการบริการของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ การบริการบนเครื่องบิน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน)

Independent Study title: The Opinion of Air Purser toward the In-flight Service of Thai Airways International Public Company Limited.

Author: Mr.Churat Treyangkul ; **ID:** 2523004741; **Degree:** Master of Public Administration; **Independent Study advisor:** Papavadee Montriwat, Associate Professor; **Academic year:** 2012

Abstract

The purposes of this research were to (1) study the opinions of air pursers toward the in-flight service of Thai Airways International Public Company Limited (2) compare the opinions of air pursers toward the in-flight service of Thai Airways International Public Company Limited classified by personal factors and (3) provide recommendation to improve the in-flight service of air pursers, Thai Airways International Public Company Limited

Samples were 255 air pursers of Thai Airways International Public Company Limited; derived from a total population of 70. Instrument used was questionnaire. Accidental random sampling method was applied. Statistical tools employed included frequency, mean, standard deviation, t-test, One-Way Analysis of Variance, and Scheffe's testing method.

Research results revealed that (1) the opinions of air pursers toward the in-flight service of Thai Airways International Public Company Limited as a whole was at high level. (2) air pursers who differed in age, marital status, educational level, working period and income level showed difference in the opinions of in-flight service with 0.05 level of statistical significance (3) major recommendations were: the management should have a discreet plan in in-flight services, conduct service equipment check regularly, urge the employees to check the in-flight cleanliness, deliver service with service mind, put the emphasis on teamwork and smooth cooperation with all departments involved, communicate with passengers in friendly, courteous, pleasant, and enthusiasm manner, moreover, the air pursers themselves should be eager to develop their knowledge, and skill in service delivery regularly.

Keywords: In-Flight Service, Air Purser, Thai Airways International Public Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต ที่ได้ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้วิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่าน รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย กรรมการสอบ ได้ให้ความกรุณาแนะแนวทางในการ ปรับปรุงแก้ไข เพื่อช่วยให้การวิจัยสำเร็จและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณหัวหน้าพนักงานต้อนรับของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช ที่คอยให้ความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือ ในการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ศึกษาในสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวที่เป็นแรงใจ สนับสนุนให้ผู้วิจัยได้ศึกษาในระดับมหาบัณฑิต รวมทั้งเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยเสมอมา ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่กล่าวมา

ชูรัตน์ ตรียางค์กุล

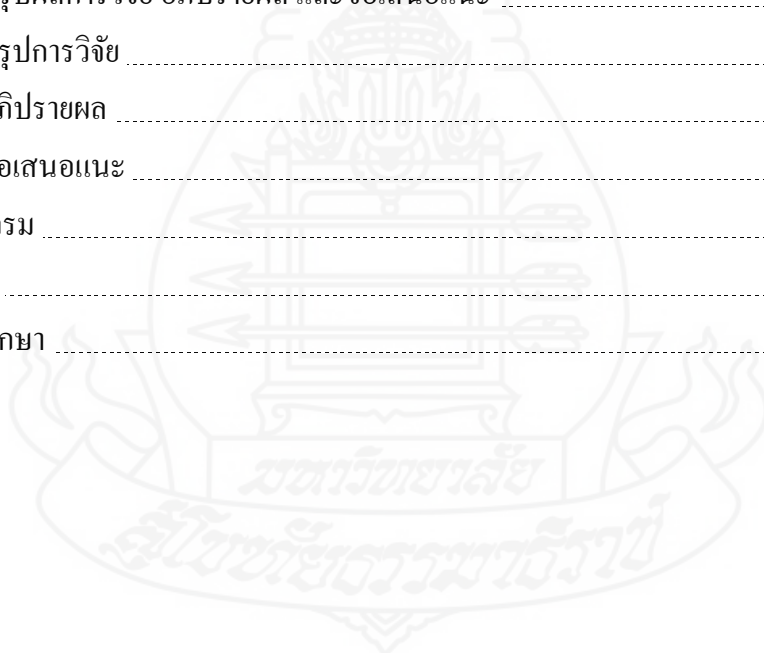
กรกฎาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
กรอบแนวความคิดการวิจัย	3
ขอบเขตวิธีการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบิน ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)	17
ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ และการนำเสนอข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	38
ส่วนที่ 2 การวัดค่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	42
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	52
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ บนเครื่องบินของบริษัท ของการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำกัด	90
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	97
สรุปการวิจัย	97
อภิปรายผล	104
ข้อเสนอแนะ	109
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	116
ประวัติผู้ศึกษา	125



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ.....	38
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ.....	39
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	39
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	40
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน(ประสบการณ์).....	40
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน.....	41
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	42
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์ บริการและการแก้ไขอุปกรณ์.....	43
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีต่อการบริหารจัดการองค์กร ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ.....	44
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติ ตามแนวทางที่บริษัทกำหนด.....	45
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผน การบริการ.....	46
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความ เรียบร้อยและความสะอาด.....	47
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร.....	49
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	50
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล.....	51
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ จำแนกตามเพศ.....	52
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ.....	54
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม.....	56
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ตามอายุที่ต่างกัน.....	56
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ตามอายุที่ต่างกัน.....	57
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ ตามอายุที่ต่างกัน.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ตามอายุที่ต่างกัน.....	58
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ตามอายุที่ต่างกัน.....	59
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล ตามอายุที่ต่างกัน.....	60
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	60
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน.....	62
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน	63
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน.....	63
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน.....	64
ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน...	65
ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน	65
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน.....	66
ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน	66
ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน.....	67
ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม ตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน.....	70
ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน	70
ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ ตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน.....	71
ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน.....	72
ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล ตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน.....	72
ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	73
ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน.....	75
ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน.....	76
ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน.....	76
ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน	78
ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน	78
ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน	79
ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน	80
ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน	81
ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	81
ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ตามรายได้ที่ต่างกัน	83
ตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ตามรายได้ที่ต่างกัน	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.57 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ตามรายได้ที่ต่างกัน.....	85
ตารางที่ 4.58 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ ตามรายได้ที่ต่างกัน.....	85
ตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ตามรายได้ที่ต่างกัน.....	86
ตารางที่ 4.60 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ตามรายได้ที่ต่างกัน.....	87
ตารางที่ 4.61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ตามรายได้ที่ต่างกัน.....	88
ตารางที่ 4.62 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามรายได้ที่ต่างกัน.....	88
ตารางที่ 4.63 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล ตามรายได้ที่ต่างกัน.....	89
ตารางที่ 4.64 สรุปภาพรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน).....	90
ตารางที่ 4.65 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์.....	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.66 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีต่อการบริหารจัดการองค์กรของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ	91
ตารางที่ 4.67 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด	92
ตารางที่ 4.68 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ	92
ตารางที่ 4.69 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด	93
ตารางที่ 4.70 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	93
ตารางที่ 4.71 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร	94
ตารางที่ 4.72 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	95
ตารางที่ 4.73 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล	95

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	29



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ท่ามกลางการพัฒนาของเทคโนโลยีใหม่ๆ องค์กรธุรกิจต่างล้วนปรับตัวและพัฒนาศักยภาพ เพื่อให้มีความรวดเร็วในการสื่อสาร และการแข่งขันในทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และยังจำเป็นต้องให้ความสนใจในการพัฒนาปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า (Customer Services) อีกด้วย โดยที่องค์กรและภายในหน่วยงานที่ให้บริการ จำเป็นต้องมีการวางแผน นโยบาย กำหนดแนวทางที่ชัดเจนมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดเป็นรูปธรรมได้จริง เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากที่สุด ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้องค์กรสามารถยืนหยัดอยู่ในสถานะการแข่งขันของธุรกิจนั้นๆ ได้และต้องมีความพร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้า เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้

บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด เป็นสายการบินแห่งชาติ ที่เป็นรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังและกระทรวงคมนาคม แต่มีการบริหารจัดการในรูปแบบของธุรกิจมหาชน มีหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนและส่งเสริมนโยบายภาครัฐ โดยเฉพาะในด้านของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของชาวต่างชาติในสังคมโลก การบริการหลักคือการประกอบการบริการขนส่งผู้โดยสาร และบริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ ทั้งเป็นแบบเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ในเส้นทางระหว่างประเทศและภายในประเทศแล้ว โดยผลประกอบการส่วนใหญ่ ก็คือรายได้ของรัฐในการนำมาพัฒนาประเทศชาติ

การบริการอย่างมีคุณภาพถือเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงมีนโยบายในการบริการของบริษัทฯ ดังนี้ “ดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ เป็นตัวแทนของประเทศไทย ในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้ ทั้งในรูปแบบเงินบาท และเงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ให้มีทักษะ และวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้อง ในการบินพาณิชย์ของโลก

ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทย สู่นานาชาติอย่างต่อเนื่อง”

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการบริการอย่างมาก ดังปรากฏในคุณค่าหลักขององค์กร ทั้งนี้เป็นนโยบายของบริษัท ที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันจะนำมาซึ่งความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กร ทั้งด้านรายได้และความมั่นคงในระยะยาว และยังได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยการนำเอกลักษณ์ความเป็นไทย ที่ใส่ใจให้บริการด้วยความนุ่มนวลและความโอ้อ้อมอารีด้วยมิตรไมตรี มาเสริมสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารในทุกจุดของการบริการ ตั้งแต่จุดที่ผู้โดยสารเริ่มติดต่อกันถึงจุดหมายปลายทาง ในลักษณะของการให้บริการแบบครบวงจร ที่ครอบคลุมทุกจุดบริการหลักทั้งภาคพื้นและบนเครื่องบิน เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายราบรื่นและรวดเร็วตลอดการใช้บริการ

บริษัทฯ ได้ริเริ่มโครงการ และบริการรูปแบบใหม่โดยเฉพาะ ด้านการบริการบนเครื่องบิน เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจสูงสุดแก่ผู้โดยสารในทุกเที่ยวบิน โดยได้เน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆบนเครื่องบิน ที่สำคัญได้แก่

- การยกระดับผลิตภัณฑ์ภายในห้องโดยสารให้อยู่ระดับแนวหน้า (World Class) ได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพของใช้บนเครื่องบิน อาทิ น้ำหอม Hand Lotion และ Amenity Kit ที่บริการในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจเป็นสินค้าชั้นดี (Brand Name) ปรับเพิ่มชนิดและจำนวนของนิตยสารหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นในเส้นทางหลัก ปรับรูปแบบ Comfort Ware เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างแท้จริง

- มีการมุ่งพัฒนาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ด้วยความพิถีพิถันในการเลือกสรร เพื่อให้ได้คุณภาพและรสชาติที่ดีเยี่ยม มีการปรับปรุงรายการอาหารและเครื่องดื่มที่ดีและเหมาะสมกับผู้โดยสารในแต่ละเส้นทางการบิน (ที่มา: ฝ่ายมาตรฐานและควบคุมคุณภาพการบริการบนเครื่องบิน พ.ศ.2554)

ยิ่งกว่านั้นยังได้กำหนดสมรรถนะหลักในการให้บริการบนเครื่องบินและมีการทดสอบสมรรถนะดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นสมรรถนะด้านการมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Customer service consciousness) ตามกรอบแนวความคิดขององค์ประกอบ Core competency โดย กองพัฒนาศักยภาพ และ วัฒนธรรมองค์กร ฝ่ายวางแผนและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งแบ่งเป็น 9 ด้าน คือ 1) การใช้อุปกรณ์การบริการ และการแก้ไขอุปกรณ์ได้เมื่อเกิดปัญหา 2) ความสนใจที่จะรักษาอุปกรณ์การ 3) การปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด 4) การวางแผนการบริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงบินได้ 5) การดูแลความเรียบร้อยและความ

สะดวกในห้วงโดยสาร 6) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 7) การสื่อสารกับผู้โดยสาร 8) การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งก่อน และหลังบินได้ 9) การตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับ ให้เกิดความเข้าใจ

อย่างไรก็ตาม การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเป็นไปตามสมรรถนะที่กำหนดมาน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสามารถและทักษะ รวมทั้งทัศนคติของบุคลากรผู้ปฏิบัติ ผู้ศึกษาจึงสนใจจะศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับของบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ตอบข้อกำหนดสมรรถนะหลัก เพื่อทราบเกี่ยวกับสมรรถนะในการบริการ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็น เกี่ยวกับการบริการ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

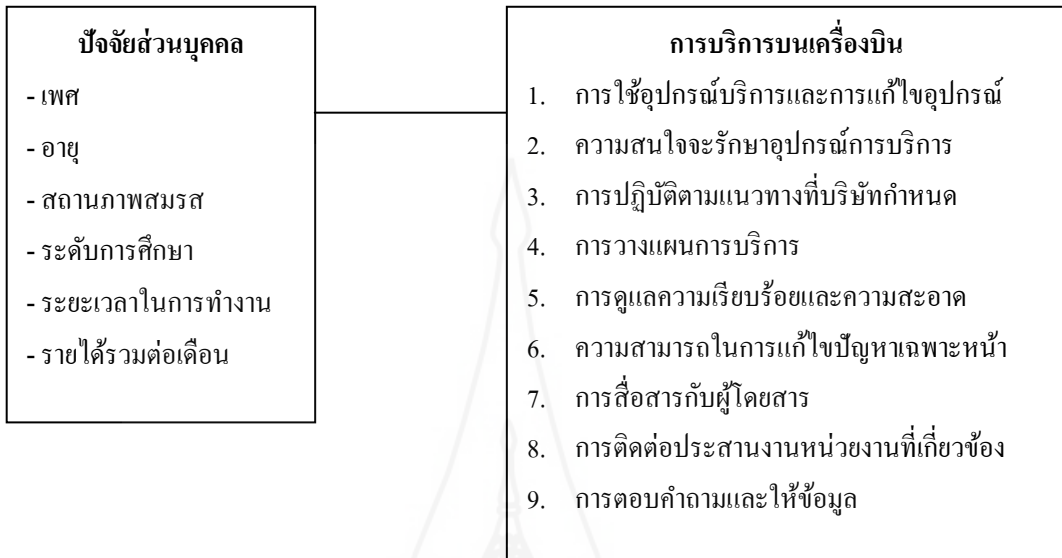
2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. กรอบแนวความคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดโดยพิจารณาจากองค์ประกอบสมรรถนะหลัก ในการบริการบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังแสดงในภาพที่ 1.1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตวิธีการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับการบริการ 9 ด้าน บนเครื่องบิน ได้แก่ การใช้อุปกรณ์การบริการและการแก้ไขอุปกรณ์ได้เมื่อเกิดปัญหา ความสนใจที่จะรักษาอุปกรณ์การบริการ การปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด การวางแผนการบริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงบินได้ การดูแลความเรียบร้อยและความสะอาดในห้องโดยสาร ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การสื่อสารกับผู้โดยสาร การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งก่อนและหลังบินได้

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาการบริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4.3 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรได้แก่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 700 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 255 คน โดยคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม อยู่ในช่วงระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2554 ถึง 30 มิถุนายน 2554

5. นิยามศัพท์

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ในงานวิจัยนี้ หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้รวมต่อเดือน

5.2 เกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบิน ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์, ความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ, การปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด, การวางแผนการบริการ, การดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด, ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า, การสื่อสารกับผู้โดยสาร, การติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการตอบคำถามและให้ข้อมูล

5.3 การใช้อุปกรณ์บริการ และการแก้ไขอุปกรณ์ ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่อยู่ภายในเครื่องบินของบริษัท เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร และเพื่อการปฏิบัติงานของตนเองตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่บนเครื่องบินของบริษัทฯ

5.4 ความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การดูแลรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ประกอบในการปฏิบัติงานของตนเองบนเครื่องบินของบริษัทฯ

5.5 การปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การให้บริการโดยปฏิบัติงานตามแนวทางกฎระเบียบที่บริษัทฯ กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

5.6 การวางแผนการบริการ ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การวางแผนการบริการ ให้มีความสอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสาร และจำนวนชั่วโมงบินในแต่ละเที่ยวบินของบริษัทฯ

5.7 การดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การตรวจความเรียบร้อย และความสะอาดบนเครื่องบินของบริษัทฯ

5.8 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น โดยมิได้คาดหมายในขณะที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบินของบริษัทฯ เน้นความสามารถ ไหวพริบ และการตัดสินใจที่แน่วแน่ รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าปลอดภัย และพึงพอใจ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม เพื่อให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

5.9 การสื่อสารกับผู้โดยสาร ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การกล่าวคำทักทาย สื่อสารด้วยภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษ การยิ้มแย้ม ยกมือไหว้ และแสดงอารมณ์ที่เป็นมิตรต่อผู้ให้บริการบนเครื่องบินของบริษัทฯ

5.10 การติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การติดต่อเพื่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติการบินในแต่ละเที่ยวบินของบริษัทฯ

5.11 การตอบคำถามและให้ข้อมูล ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ ในขณะที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบินของบริษัทฯ

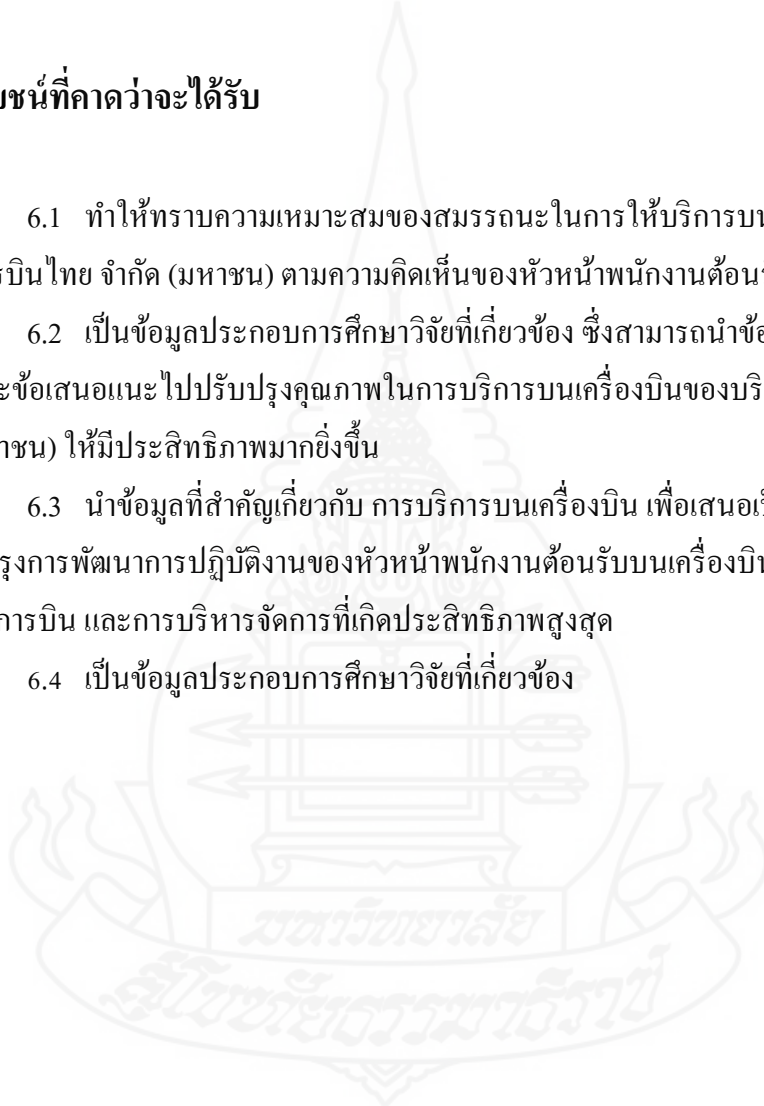
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ทราบความเหมาะสมของสมรรถนะในการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6.2 เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำข้อมูลในด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงคุณภาพในการบริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.3 นำข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับ การบริการบนเครื่องบิน เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อความเป็นผู้นำด้านธุรกิจการบิน และการบริหารจัดการที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

6.4 เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาถึงระดับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบิน ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาและสร้างกรอบแนวคิด โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
4. ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความคิดเห็น

1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายความคิดเห็น มีผู้ให้ความหมายตามคำนิยามของแต่ละบุคคลดังนี้ พัฒนะ มรกตสินธุ์ (2550 : 8-9) สรุปรว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกภายในจิตใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายนอก หรือสภาวะที่ส่งผลต่อจิตใจ อาจจะเป็นทางบวกหรือทางลบก็ได้ ซึ่งในสิ่งเดียวกันบุคคลอาจจะมีความคิดที่ไม่ตรงกันเสมอไป

วิเชียร ปรีชาธรรมวงศ์ (2550 : 6-9) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันมีผลมาจาก ความรู้ ความเชื่อ ประสบการณ์ ของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้และอาจมีการแสดงพฤติกรรม หรือคำพูดออกมา หรือไม่ก็ได้

สุกัญญา วิเชียรกร และบุญศรี ทองผ่องสวัสดิ์ (2547 : 7) ความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับทัศนคติมากไม่สามารถแยกออกจากกันได้ คือ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเข้ามา

เกี่ยวข้องในการแสดงออกด้วยการพูด หรือการเขียนที่มีลักษณะเป็นการลงมติหรือตีความ ซึ่งอาจเป็นลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ความคิดเห็นอาจไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ ก็ได้

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม การยอมรับ และการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจใช้การพูด หรือการเขียน ให้สอดคล้องกับความรู้สึกภายในของตนเอง ซึ่งอาจมาจากประสบการณ์หรือสภาพความเป็นจริงในขณะนั้น

1.2 ลักษณะทั่วไปของความคิดเห็น

เบสต์ (Best. 1977 : 179 อ้างถึงในสร้อยัญญา โภธิบำรุง, 2554: 25) สิ่งที่มีอิทธิพลทำให้เกิดความคิดเห็นและความคิดเห็นในการศึกษาความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้แก่

1. การศึกษา ซึ่งระดับการศึกษามีอิทธิพลมากต่อการแสดงความคิดเห็น
2. สถาบันครอบครัว สภาพแวดล้อม กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง
3. สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากลักษณะของความคิดเห็นดังกล่าวสรุปได้ว่า ลักษณะของความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การเลียนแบบและอิทธิพลของกลุ่มทางสังคม ความคิดเห็นไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่ความคิดเห็นมีลักษณะของการประเมินคุณภาพและความเข้มข้น มีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลงง่าย มีลักษณะและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับ สิ่งของสำหรับสิ่งที่มีอิทธิพลทำให้เกิดความคิดเห็นแตกต่างกันได้แก่ การศึกษา สถาบันครอบครัวและสื่อมวลชน เป็นต้น

1.3 องค์ประกอบของความคิดเห็น

นักวิชาการหลายหน่วยงานได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคิดเห็นไว้ ดังนี้ เซียร์ส และคณะ (Sears & others. 1991 : 136 – 139 อ้างถึงในสร้อยัญญา โภธิบำรุง, 2554: 26-27) กล่าวว่า ความคิดเห็นมีองค์ ประกอบ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive component) ประกอบด้วยองค์ความรู้ทั้งหมดที่บุคคลมีอยู่ หรือประสบการณ์เดิมเกี่ยวกับสิ่งที่เป็เป้าหมายของความคิดเห็น และได้รับรู้ข้อเท็จจริงได้รับความรู้ รวมทั้งความเชื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องนั้นเพิ่มเติมขึ้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective or evaluative component) ประกอบด้วยความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลนั้นต่อเป้าหมายของความคิดเห็น ซึ่งเป็นการประเมินค่าความรู้สึกเชิงบวก ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ ซึ่งจะสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) ประกอบด้วย ความพร้อมของบุคคลที่จะตอบสนอง หรือแนวโน้มที่จะแสดงออกต่อเป้าหมายของความคิดเห็นเมื่อมี

การประมวลความรู้ และประเมินค่าความรู้สึกต่อสิ่งนั้นแล้ว โดยพฤติกรรมจะแสดงออกได้สองลักษณะ คือพฤติกรรมทางบวก ได้แก่ การยอมรับ สนับสนุน เข้าใกล้ ช่วยเหลือ ส่งเสริม และพฤติกรรมด้านลบ ได้แก่ การทำลาย ขัดขืน ต่อสู้ ถอยหนี เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบของความคิดเห็นมี 3 ประการ คือ ประการที่หนึ่งองค์ประกอบด้านความรู้หรือความคิด ประการที่สอง องค์ประกอบด้านความรู้สึก และ ประการสุดท้าย องค์ประกอบด้านพฤติกรรมหรือความพร้อมที่จะปฏิบัติ

2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ มีผู้ให้ความหมายของ “การบริการ” หลายท่าน ที่สำคัญได้แก่ เกศลินี กลั่นบุญ (2540: 23) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” ว่าหมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541: 142) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” ว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543: 6-7) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” ว่า เป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยัง ผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ให้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ(ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น

สุนณา อยู่โพธิ์ (2544: 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วัชรภรณ์ สุริยาภิวฒน์ (2546: 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547: 14) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” คือ กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลិតภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

2. การบริการส่วนควบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548: 18) ให้คำนิยามว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549: 18) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า “การบริการ” เป็นการปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ลักษณะของการบริการมีทั้งแบบไม่มีรูปร่าง หรือตัวตน จับสัมผัสแต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย แต่นำมาซื้อขายกันได้

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 14-15) การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ยิ่งเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยตรงตัวของการบริการนั่นเองคือสินค้า การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันได้แก่ ความคิด และความรู้สึกต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบและความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น และแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. ถ้าบริการไม่ดีจะเกิดผลเสียอย่างไร

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบ และความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 2.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น และไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

2.2 คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2543 : 6) อธิบายไว้ว่า คุณลักษณะของการให้บริการควรมี 2 ประเด็นใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ
 - 1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออก นั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อหน้าผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา
 - 1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกติและเรียบร้อยไม่ดูหยาบตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการปฏิบัติงานและดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกายควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเกล้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรามานใจคนดูนอกจากนี้ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

2. การพุดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพุดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลียงไม่ได้ในการพบปะ และการสื่อสารผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไป นี้มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการการอธิบาย วิธีการพุดจาที่สุภาพ

เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง (2545 : 16) อธิบายว่า คุณสมบัติผู้ให้บริการที่ดี สามารถจำแนกได้เป็น 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ทักษะ พนักงานจะต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ตนรับผิดชอบ และความคล่องตัวในงานหน้าที่อย่างดี พัฒนาปรับปรุงความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถแก้ไข ปัญหาและตอบข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี
2. ประสิทธิภาพ งานที่จะต้องมีประสิทธิภาพ ไม่มีความบกพร่องเสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้ จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพราะลูกค้า ย่อมต้องการบริการที่ดี และมีคุณภาพควบคู่กันไป
3. ความภาคภูมิใจ จะต้องมีการสร้างความภาคภูมิใจให้พนักงานในการทำงานจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึงพนักงานย่อมจะให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี
4. อธิษาศัย พนักงานต้องมีอธิษาศัยไมตรีที่ดี คือ จะต้องทำด้วยหัวใจหมายถึงทำด้วยหัวใจ คือทำอย่างมีทักษะและมีประสิทธิภาพ ทำด้วยใจ คือทำด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมยิ้มแย้ม แจ่มใส ซึ่งเป็นสิ่งที่ออกมาจากใจของเราเอง
5. จะต้องมีการปรับปรุงทัศนคติในการให้บริการใหม่ เดิมพนักงานผู้ที่จะพบกับลูกค้ามักจะเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก มักจะนั่งอยู่ด้านหลัง ทำให้คนที่เจอกับลูกค้าเป็นคนที่มีความรู้ น้อยที่สุดขององค์กรทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการรับบริการ ควรจะปรับปรุงทัศนคติ ในจุดนี้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถควรจะเป็นผู้ที่เจอกับลูกค้าโดยตรง เพื่อสามารถให้บริการที่ดีได้อย่างมีคุณภาพ

แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์ (2542 : 18) อธิบายไว้ว่า ผู้ให้บริการที่ดีควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาดเหมาะสมตามที่หน่วยงานกำหนด
2. เป็นผู้ที่ชอบบริการคนอื่น เข้าใจคนอื่น
3. มีชีวิตชีวา อากัปกิริยาและวาจาอ่อนโยน
4. มีไหวพริบ ซึ่งต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้ทั่วไป
5. เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. เป็นผู้รักษาวินัย ตรงต่อเวลาที่นัดหมาย
7. แสดงความกระตือรือร้นและแสดงการมีน้ำใจในการให้บริการ
8. เป็นผู้ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา

2.3 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เซทามล์ เบอริ และพาราสุรามาน (Zeithaml, Berry and Parasuraman, 1990, pp. 18-20) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการจะมีค่าสูงขึ้นหรือต่ำลง ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการประเมินการรับรู้บริการที่ได้รับจริงตรงกับที่คาดหวังหรือไม่ และยังมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่จะทำให้มีความคาดหวังต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ปัจจัยนี้ได้แก่ คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา (Past Experience) และการสื่อสารสู่ภายนอกจากผู้ให้บริการ (External Communications to Customers) นอกจากนี้ ยังมีองค์ประกอบของคุณภาพที่จะทำให้เกิดคุณภาพบริการในการจัดบริการสุขภาพ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการหรือลูกค้า ได้มีผู้กล่าวถึงคุณภาพในเชิงองค์ประกอบ มิติ หรือระดับคุณภาพไว้ต่าง ๆ กัน แต่เมื่อพิจารณาแล้วจะพบว่าในองค์ประกอบของคุณภาพน่าจะมีเพียง 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การเข้าถึงบริการ
2. ลักษณะทางกายภาพที่น่าพอใจ
3. คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
4. คุณภาพด้านเทคนิค

แบบจำลองคุณภาพการให้บริการของ พาราสุรามาน, ซีทฮอล์ม, และเบอริ (Parasuraman A. Zeithaml V. & Berry L. 1985: 41-50 อ้างถึงในชลธิรา ต้นประดิษฐ์, 2551: 5-6) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเน้นความต้องการที่สำคัญ โดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จซึ่งแสดงช่องว่าง 5 ประการดังนี้

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Gap between consumer expectation and management perception) จะเกิดขึ้นหากฝ่ายบริหารไม่สามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้จากธุรกิจให้บริการนั้น

2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารและข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ (Gap between management perception service-quality specifications) จะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ความต้องการของลูกค้าแต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานที่เฉพาะเจาะจง

3. ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ (Gap between service-quality specification and service delivery) จะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน หรือบางครั้งมีความสับสนในมาตรฐานของงานแต่ละงานได้

4. ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก (Gap between service delivery and external communications) ความคาดหวังของผู้บริโภคจะเป็นผลมาจากคำพูดของตัวแทนขายและการโฆษณาของบริษัทการสื่อสารกับภายนอก เพื่อสร้างภาพลักษณ์จะมีผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า

5. ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap between perceived service and expected service) ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะพึงพอใจ และใช้บริการซ้ำอีก

นักวิชาการกลุ่มนี้ยังได้กำหนดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการว่าจะต้องมีลักษณะ 10 ประการคือ

1. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ที่ใช้ในการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึงความสม่ำเสมอของมาตรฐานในการบริการ และความเชื่อถือได้นั้น หมายถึงการที่บริษัทได้ส่งมอบการบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกที่ได้รับบริการ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า และยังรวมถึงการให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสม

4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยนต่อการให้บริการ ให้การเคารพต่อลูกค้า ให้ความสนใจและเป็นมิตร และมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

5. ความสามารถ (Competence) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และมีทักษะที่ดีในการให้บริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึงความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือที่ลูกค้าจะได้รับและความซื่อสัตย์ที่ผู้ให้บริการจะมีต่อลูกค้า

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึงบริการที่ได้รับจะต้องปราศจากความเสี่ยงที่เป็นอันตรายหรือปัญหาต่างต้องให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในชีวิต ทรัพย์สิน และชื่อเสียง

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้เข้ารับบริการต้องได้รับความสะดวก ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อนเกินไปใช้เวลาในการรอก่อน้อยและผู้ให้บริการอยู่ในสถานที่ติดต่อได้สะดวก เวลาที่เปิดและปิดให้บริการมีความเหมาะสม

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงการบริการได้เป็นอย่างดี และมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และแจ้งรายละเอียดของค่าบริการให้ลูกค้าได้ทราบ

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding the customer) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และสนใจที่จะตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆ

บัชเชลและเกลล์ (Buzzle and Gale, 1985 อ้างถึงในอนุวัฒน์ ศุภชอุฏกุลและคณะ, 2542: 2-3) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่งไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนตัว การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์การได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์การจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึง ชัชวาล ทิตศิริวัช, 2552) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลลัพธ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ ผลลัพธ์หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งพนักงานไว้ดังนี้ (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2550: 2)

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งชายและหญิงจะต้องมีสัญชาติไทย สถานภาพโสด บุคลิก รูปร่าง ผิวพรรณดี สุขภาพแข็งแรง สายตาปกติ (กรณีสายตาสั้น อนุญาตให้ใส่เลนส์สัมผัสได้) มีกิจกรรมายาทเรียบร้อย มนุษย์สัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวเองเข้ากับบุคคลอื่น และสังคมได้ง่าย มีความเป็นมิตร กระตือรือร้นเอาใจใส่และรักงานบริการ มีความอดทนเป็นพิเศษ สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เป็นผู้ตัดสินใจเองได้ ไม่มีปัญหาในเรื่องความเป็นอยู่และอาหารการกิน ขณะไปพักแรมต่างประเทศ มีความรู้ความสามารถในการพูดและเข้าใจภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี หากมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่นนอกเหนือจากภาษาอังกฤษด้วย โดยเฉพาะภาษาจีน ฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี สเปน ญี่ปุ่น และสเปน จะได้รับการพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าไม่จำกัด สาขาวิชาและผ่านการทดสอบข้อเขียนภาษาอังกฤษ Test of English for International Communication (TOEIC) ได้คะแนน 600 คะแนนขึ้นไป หรือ Test of English as Foreign Language (TOEFL) ได้ 500 คะแนนขึ้นไป สำหรับ Paper-based Test หรือ 173 คะแนนขึ้นไป สำหรับ Computerbased Test หรือผ่านการสอบข้อเขียน International English Language Testing System (IELTS) โดยได้คะแนน 5.5 คะแนนขึ้นไป ผลการทดสอบข้อเขียนภาษาอังกฤษดังกล่าว ต้องไม่เกิน 2 ปี นับจากวันที่สอบ (Test Date) ถึงวันที่ยื่นสมัคร

2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง อายุไม่เกิน 26 ปี ความสูงไม่ต่ำกว่า 160 ซม. น้ำหนักต้องได้สัดส่วนกับความสูง และสามารถว่ายน้ำได้อย่างต่อเนื่องในระยะ 50 เมตร ได้ในท่าฟรีสไตล์

3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายอายุไม่เกิน 28 ปี ผ่านหรือได้รับการยกเว้น การเกณฑ์ทหาร ความสูงไม่ต่ำกว่า 165 เซนติเมตร น้ำหนักต้องได้สัดส่วนกับความสูง และสามารถว่ายน้ำในระยะ 100 เมตร ได้ในท่าฟรีสไตล์

สำหรับรายได้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละเดือนนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับเงินได้พิเศษนอกเหนือจากเงินเดือน ก็คือ เงินตอบแทนการปฏิบัติ

หน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Perdiuum) ซึ่งจ่ายตามอัตราที่บริษัทกำหนดในแต่ละเที่ยวบิน ตามค่าครองชีพของประเทศต่าง ๆ ระยะเวลาการปฏิบัติงานบนเที่ยวบิน ระยะเวลาการพักผ่อนตามสถานีปลายทางต่าง ๆ ซึ่งจะหมายถึงการที่ถ้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถไปปฏิบัติหน้าที่ตามตารางบินของส่วนบุคคลของตนเองได้ในเที่ยวบินใด ๆ เช่น การลาป่วย พนักงานผู้นั้นก็จะไม่ได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินดังกล่าว

3.2 ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Attendant) หรือลูกเรือ (Cabin Crew) ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ การนำเสนอสิ่งอุปโภคบริโภคและบริการ ตลอดจนการอำนวยความสะดวกหรือเป็นสื่อในการตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าตลอดระยะเวลาการเดินทางหรือการใช้บริการจนถึงสิ้นสุด โดยขั้นตอนการให้บริการจะเริ่มตั้งแต่ เมื่อพนักงานต้อนรับขึ้นเครื่อง จะมีการตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย ตรวจสอบเอกสารการบิน ตรวจสอบและจัดเตรียมอุปกรณ์ สิ่งของสำหรับให้บริการต่อผู้โดยสาร เช่น เครื่องดื่ม อาหาร หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำและอื่น ๆ ต่อจากนั้นเป็นการต้อนรับผู้โดยสารเพื่อขึ้นเครื่องบินด้วยความเป็นมิตรและอบอุ่น โดยการไหว้และดูแลอำนวยความสะดวกพร้อมบริการเครื่องดื่ม (Welcome Drink) และผ้าร้อนรวมถึงบริการหนังสือพิมพ์ และสาธิตการใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยก่อนออกเดินทาง สำหรับในระหว่างเที่ยวบิน ผู้โดยสารจะได้รับการดูแลเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกจากพนักงานต้อนรับด้วยบริการเครื่องดื่มอาหาร สินค้าปลอดภาษี (ยกเว้นเที่ยวบินภายในประเทศ) ภาพยนตร์เอกสารเข้าเมืองและข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางการบิน และเมื่อเครื่องบินถึงจุดหมายปลายทางแล้วพนักงานต้อนรับจะตรวจตราห้องผู้โดยสาร (Cabin) อีกครั้งก่อนที่จะลงจากเครื่องบิน

หน้าที่หลักสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการและหน้าที่อื่น ๆ ดังนี้

1. ด้านความปลอดภัย (Safety) การดูแลเรื่องความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารถือเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารในทันทีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency) ตลอดจนอธิบายวิธีเตรียมความพร้อมต่างๆ ซึ่งพนักงานจะต้องมีร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ และมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยเป็นอย่างดี

2. ด้านการบริการ (Service) หมายถึง การให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารในทุกด้านเป็นอย่างดี เช่น ด้านการบริโภค ได้แก่ การให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณภาพและเป็นที่น่าสนใจแก่ผู้โดยสารซึ่งพนักงานจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการและความรู้เรื่องอาหารและเครื่องดื่มเป็นอย่างดี ด้านการอุปโภค ได้แก่ การให้บริการอำนวยความสะดวก

ความสะดวกในด้านนันทนาการต่าง ๆ ได้แก่ ภาพยนตร์ วิดีโอ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เครื่องเล่นของชำร่วย เป็นต้น การดูแลจัดเอกสารจำเป็นต้องใช้ในการเดินทางต่าง ๆ ได้แก่ เอกสารทางศุลกากรเอกสารตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น การให้ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ได้แก่ การให้ความรู้ในการเดินทางข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางบินรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ต่าง ๆ รายการสนับสนุนการขายของบริษัทสภาพเหตุการณ์ปัจจุบันและในทุกรายละเอียดที่พึงมีการถามของผู้โดยสาร รวมถึงการให้ความช่วยเหลือตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้โดยสาร (Make Decision and Handle Problem) เช่น ความล่าช้าของเที่ยวบิน การพลาดเที่ยวบิน การเจ็บป่วยโดยปัจจุบันทันด่วน เป็นต้น ซึ่งพนักงานต้องมีความรอบรู้ในทุกด้านตั้งแต่การปฐมพยาบาล ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ เหตุการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนโครงการต่างๆ ของบริษัท และที่สำคัญคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ให้แก่บริษัทและประเทศไทยในการแสดงให้ชาวต่างชาติทั่วโลกเห็นถึงคุณค่าของมรดกไทยตลอดจนภาพพจน์ที่ดีของคนไทยทั้งนี้ แนวคิดที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงานคือผู้โดยสารเป็นบุคคลสำคัญหมายเลขหนึ่ง จะต้องปฏิบัติงานให้ผู้โดยสารพอใจที่สุดและเกิดความประทับใจเพื่อกลับมาใช้บริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) อีกเริ่มตั้งแต่

- 2.1 ให้การต้อนรับอย่างเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้น
- 2.2 ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารเพื่อให้

ผู้โดยสารเกิดความอบอุ่นและเป็นกันเอง

- 2.3 เมื่อผู้โดยสารต้องการสิ่งใด ดำเนินการตามความต้องการของผู้โดยสาร

โดยเร็ว

- 2.4 ให้ความสำคัญแก่สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกี่ยวกับผู้โดยสาร
- 2.5 หลีกเลี่ยงที่จะมีปัญหากับผู้โดยสาร

3. หน้าที่อื่น ๆ ได้แก่

- 3.1 การดูแลความพร้อมในการบริการ (Check Cabin Appearance) และ

ประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ (Coordinate) ได้แก่ การควบคุมการบริการตั้งแต่ก่อนให้บริการเริ่มตั้งแต่กระบวนการเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ การลำเลียงอาหารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ตรวจสอบระบบการบริการต่าง ๆ ได้แก่ ความพร้อมของห้องโดยสาร ความสะอาด ระบบน้ำ ไฟ สัญญาณต่าง ๆ โสตทัศนฯ เป็นต้น ซึ่งหากมีสิ่งบกพร่องต่าง ๆ เกิดขึ้นแสดงถึงความไม่ปลอดภัยจะต้องประสานงานฝ่ายที่เกี่ยวข้องทันทีซึ่งหากเป็นอุปกรณ์ที่จำเป็นในการเดินทาง (No go item) ก็อาจต้องมีการเลื่อนกำหนดการเดินทางเพื่อทำการซ่อมแซม นอกจากนี้หัวหน้าพนักงานต้อนรับจะต้องประสานงานกับนักบินในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ เส้นทางการบิน สภาพวิสัยการบิน เพื่อความปลอดภัยและเป็นข้อมูลใน

การกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการและประสานงานกับพนักงานภาคพื้นด้วยเพื่อเป็นการส่งมอบการทำงานและให้รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้โดยสารและเหตุการณ์บนเครื่องบิน

3.2 การดูแลควบคุมคลังสินค้าที่ใช้ในการบริการ (Stock) เช่น ตู้เครื่องดื่ม (Bar Box) ของที่ระลึก เครื่องฟังเสียงหรือหูฟัง อาหาร เป็นต้น ให้มีการเก็บรักษาที่ดีและปลอดภัยมีการตรวจสอบจำนวนตลอดจนการสั่งเพิ่มหากไม่เพียงพอ

3.3 การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน (Duty Free Goods)

3.4 การรายงานการปฏิบัติงานและการประเมินผลการทำงานของบริการแก่ฝ่ายบริหารของบริษัทเพื่อเป็นหลักฐาน ข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ให้ดีขึ้นต่อไป เช่น รายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบนเครื่องบิน สิ่งที่อยู่โดยสารต้องการในด้านต่าง ๆ การติชมจากผู้โดยสาร ความคิดเห็นต่าง ๆ ในการเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงเครื่องอุปโภคบริโภค

จากหนังสือคู่มือการให้บริการผู้โดยสาร (Passenger Service Manual) ที่จัดทำขึ้นโดยบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดขั้นตอนและวิธีในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยสรุปได้ดังนี้ คือ

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมารายงานตัวที่ศูนย์ลูกเรืออย่างน้อย 2 ชั่วโมงก่อนเวลาเครื่องบินจะออกเดินทาง ตามที่กำหนดไว้ในตารางบินของตน เพื่อทำการ Checkin และศึกษารายละเอียดที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับเที่ยวบินที่ตนเองต้องรับผิดชอบ

2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเข้าห้อง Briefing room เพื่อรับฟังคำสั่งในการปฏิบัติการและการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับเที่ยวบินนั้น ๆ จากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นในวิดิทัศน์

3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเที่ยวบินนั้น ๆ จะต้องเดินทางไปรอเครื่องบินพร้อมกัน ที่สนามบินเมื่อขึ้นบนเครื่องบินแล้วจะต้องทำการตรวจสอบอุปกรณ์ที่จำเป็นในกรณีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นระหว่างเที่ยวบินแล้วรายงานให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและนักบินที่รับผิดชอบทราบก่อนที่จะจัดเตรียมสิ่งของเพื่อใช้ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารในเที่ยวบินเป็นขั้นตอนต่อไป

4. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่ดูแลในเรื่องความปลอดภัยและให้บริการแก่ผู้โดยสารตลอดเที่ยวบินจนถึงจุดหมายปลายทางในระหว่างเครื่องบินขึ้นหรือลง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องประจำที่นั่งบริเวณประตูเครื่องบินทุกประตู เพื่อเตรียมพร้อมในกรณีฉุกเฉิน การให้บริการจะเป็นการบริการต่อเนื่อง ซึ่งอาจได้รับอนุญาตให้แบ่งพักในเที่ยวบินซึ่งออกเดินทางเวลากลางคืน (ยกเว้นเที่ยวบินข้ามทวีปที่จะต้องมีการจัดแบ่งพักไม่ว่าจะเป็นเที่ยวบิน

ซึ่งออกเดินทางเวลากลางวันหรือกลางคืน) ซึ่งขึ้นอยู่กับคำสั่งการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ทั้งนี้ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้โดยสาร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Thai Customer Satisfaction Survey) ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับและตัวชี้วัดของผลการปฏิบัติงาน โครงการขวัญใจผู้โดยสาร (Super Star Club) โดยใช้คะแนนดิบจากหน่วยงานกองสื่อสารภายใน บริษัทฯ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาคะแนนที่ผู้โดยสารประเมินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเรียงลำดับจากคะแนนสูงสุดจำนวน 35 คน ส่วนพนักงานภาคพื้นเรียงลำดับจากคะแนนสูงสุดจำนวน 25 คน แบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ คะแนนสูงสุดได้รับ Gold Award, Silver Award, Bronze Award และ Certificate ตามลำดับ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการคัดเลือกพนักงาน “ขวัญใจผู้โดยสาร” จากพนักงานบริการภาคพื้น โดยพิจารณาจากพนักงานที่ได้รับจดหมายชมเชยจากผู้โดยสารจำนวนสูงสุด ตามลำดับลงมาจำนวน 15 คน โดยประมาณและให้ความสำคัญแก่จำนวนครั้งของการชมเชยแบบบุคคล (Individual) มากกว่าแบบทีมงาน (Team) ตามความสำคัญจำนวนครั้งของการชมเชยแบบผลการปฏิบัติการมากกว่าแบบทัศนคติ รวมทั้งพิจารณาจากชั้นโดยสารที่เขียนจดหมายชมเชยการให้บริการในช่วงระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่ 15 กรกฎาคมถึง 19 กรกฎาคมของปีถัดไป (Yearly Basis) สิทธิประโยชน์และบทบาทของพนักงานที่ได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงาน “ขวัญใจผู้โดยสาร” คือ จะได้รับเกียรติบัตรและสัญลักษณ์ติดเสื้อพนักงานต้อนรับบริการภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับคัดเลือกเป็นพนักงาน ขวัญใจผู้โดยสาร ลำดับที่ 1 ถึง 3 จะได้รับสัญลักษณ์ติดเสื้อเป็น Gold, Silver และ Bronze พร้อมเกียรติบัตร (Certificate) สำหรับพนักงาน “ขวัญใจผู้โดยสาร” ลำดับที่ 1 ติดต่อกัน 3 ปีจะได้รับสัญลักษณ์ติดเสื้อทองคำฝังเพชร เป็นข้อมูลไปใช้ประกอบการพิจารณาความดีความชอบประจำปี ได้รับการพิจารณาให้ไปดูงานด้านบริการขององค์กรอื่น และมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อเสนอความคิดเห็นต่อการเพิ่มความพอใจของลูกค้า มีส่วนร่วมในการเป็นผู้เสวนา มีบทบาทในการทำหน้าที่เป็นประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมของฝ่ายกลุ่มเป้าหมาย (Population) ได้แก่ พนักงานในสังกัดฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Administration Department/ BKKQV)

3.3 ภาระหน้าที่ในด้านการบริการบนเครื่องบิน

จากข้อมูลของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. วางแผน กำหนดนโยบาย และจัดทำแผนกลยุทธ์ของฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน(QV) รวมทั้งติดตามและรายงานผลการดำเนินงานความสำเร็จให้เป็นไปตามแผนงาน วัตถุประสงค์ เป้าหมาย (Key Performance Indicator / KPI) ที่ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน (DQ) กำหนดไว้ โดยส่งสรุปข้อมูลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (QV) ประจำเดือนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการรวบรวมและจัดทำสรุปให้ฝ่ายบริหารต่อไป

2. วางแผน กำหนดนโยบาย และอำนวยการบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของฝ่ายฯ เกี่ยวกับการกำหนดคุณสมบัติ การสรรหา คัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การกำหนดเส้นทางก้าวหน้าทางวิชาชีพ (Career Path) การกำหนดศักยภาพ (Competencies) การโอนย้ายหน้าที่ ข้อมูลทะเบียนประวัติ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือนโดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทฯ

3. วางแผน กำหนดนโยบาย และอำนวยการบริหารงานอัตรากำลังพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Crew Utilization) รวมทั้งการจัดกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Crew Category) ให้เป็นไปตามกฎระเบียบ และข้อกำหนดของกรมการขนส่งทางอากาศ โดยประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. กำหนดนโยบายการจัดทำ Crew Composition ให้สอดคล้องกับระบบการบริการบนเครื่องบินและบริหารจัดการชั่วโมงบินเฉลี่ยของพนักงานแต่ละกลุ่มให้อยู่ในเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนดเพื่อเป็นการควบคุมค่าใช้จ่ายด้าน Overtime รวมทั้งให้เกิดความเป็นธรรมกับพนักงานต้อนรับทุกตำแหน่ง

5. วางแผน กำกับ ดูแล สั่งการและบริหารงานสวัสดิการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน บุคลิกภาพ (BMI) และการตรวจสุขภาพประจำปีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ให้สอดคล้องกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนนโยบายของบริษัทฯ และฝ่ายฯ

6. กำกับ ดูแลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และวินัยว่าด้วยการบริหารงานบุคคล หลักเกณฑ์ คู่มือ และประกาศของบริษัทฯ และฝ่ายฯ

7. กำหนดนโยบายการบริหารการปฏิบัติการศูนย์ลูกเรือ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการตอบสนองการปฏิบัติการบินของบริษัทฯ รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเรียบร้อย และความปลอดภัยรวมทั้งปฏิบัติการกิจอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ลูกเรือ

8. กำหนดนโยบายการบริหารระบบการสื่อสารกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและจำเป็นอยู่เสมอ

9. กำหนดนโยบายการแก้ไข ปรับปรุงข้อมูลคู่มือ PSM ให้เป็นปัจจุบัน และ จัดพิมพ์ แจกจ่ายให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

10. กำหนดนโยบายในการดูแล พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกรณีเกิดปัญหา เกี่ยวกับ Unruly Passenger เมื่อไปปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน

11. บริหารการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ และการจัดเก็บทะเบียนประวัติของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นไปตามมาตรฐานและถูกต้องอย่างเป็นระบบ

12. เป็นคณะกรรมการพิจารณาการเข้าที่พักลูกเรือ ณ สถานที่ต่าง ๆ

13. บริหารนโยบาย ตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ในการ สอบข้อเท็จจริง และพิจารณาลงโทษพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีกระทำผิดระเบียบหรือถูกร้องเรียน รวมทั้งพิจารณาความดีความชอบ

14. อนุมัติการลาประเภทต่างๆ ตามระเบียบบริษัทฯ ให้แก่พนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน

15. กำหนดนโยบายกำกับดูแลการบริหารพนักงานต้อนรับฯ ชาวต่างชาติ

16. วางแผน การคัดเลือกพนักงานต้อนรับฯ ระดับหัวหน้างาน ร่วมกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องตามนโยบาย ฝ่ายฯ

17. จัดทำ และนำเสนองบประมาณประจำปีต่อผู้บังคับบัญชา

18. ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติ หน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับ-บัญชามอบหมาย

3.4 สมรรถนะหลักของการบริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

โดยกองพัฒนาศักยภาพและวัฒนธรรมองค์กร ฝ่ายวางแผนและพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ ได้พิจารณาสมรรถนะหลักด้านจิตสำนึกและการให้บริการ ซึ่งแบ่งเป็น 9 ด้าน ดังนี้

- 1) การใช้อุปกรณ์การบริการและการแก้ไขอุปกรณ์ได้เมื่อเกิดปัญหา
- 2) ความสนใจที่จะรักษาอุปกรณ์การบริการ
- 3) การปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทฯ กำหนด
- 4) การวางแผนการบริการที่มีความสอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงบิน
- 5) การดูแลความเรียบร้อยและความสะอาดในห้องโดยสาร
- 6) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

- 7) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้โดยสาร
- 8) การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งก่อนและหลังเที่ยวบิน
- 9) การตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับฯ ในเที่ยวบิน

4. ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4.1 ประวัติความเป็นมา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติ ที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศ ในธุรกิจการบิน โลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา การบินไทยเริ่มก่อตั้งขึ้น โดยการทำสัญญาร่วมทุน ระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม หรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบิน ระหว่างประเทศ และได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 ด้วยทุน จดทะเบียน 2 ล้านบาท โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส. เอ. เอส. ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียนต่อมา

เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2520 เอส. เอ. เอส. ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และถือเป็นการยกเลิกสัญญาร่วมทุน ก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2503 โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับบริษัทสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็มหรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส ได้ร่วมลงทุนกิจการด้วยทุนเพียง 2 ล้านบาท โดยเดินอากาศไทยถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส เอ เอส ถือหุ้นร้อยละ 30 ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็น ขั้นตอนตลอดมาจนถึงปี พุทธศักราช 2520 บริษัท เดินอากาศไทย ได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก เอส เอ เอส ตามมติ คณะรัฐมนตรี และมอบโอนหุ้นที่ซื้อมาให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และมี บริษัท เดินอากาศไทยกับกระทรวงการคลัง เป็นผู้ร่วมถือหุ้น

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศที่ดำเนินการ โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เข้ากับกิจการของบริษัทฯ เป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ดังนั้นบริษัทฯ จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการ การบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทาง

บินระหว่างประเทศ และเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้น โดยคณะรัฐมนตรี มีมติให้ดำเนินการดังนี้

1. นำบริษัท ฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีกจำนวน 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน
3. ให้จัดหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัท ฯ ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป

ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้การบินไทย มีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงาน ได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วยบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 โดยได้ทำการแปลงกำไรสะสมให้เป็นหุ้นเพิ่มทุนทำให้บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนเป็น 13,000 ล้านบาท และทำการเพิ่มทุน จดทะเบียนใหม่อีกจำนวน 3,000 ล้านบาท รวมเป็นทุนจดทะเบียน 16,000 ล้านบาท เป็นทุนชำระแล้ว 14,000 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลัง ถือหุ้นร้อยละ 79.5 และธนาคารออมสินถือหุ้นร้อยละ 13.4 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 7.1 กระจายสู่นักลงทุนทั่วไป ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งพนักงานของบริษัทฯ และในวันที่ 20-21 พฤศจิกายน 2546 บริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญแก่ประชาชนทั่วไปจำนวน 442.75 ล้านหุ้น ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2543 วันที่ 20 สิงหาคม 2545 และวันที่ 16 กันยายน 2546 โดยหุ้นที่เสนอดังกล่าว เป็นหุ้นเพิ่มทุน 285,000,000 หุ้น และหุ้นเดิมของกระทรวงการคลัง 157,750,000 หุ้น โดยเงินที่ได้จากการเสนอขายหุ้นครั้งนี้ บริษัทฯ จะนำไปใช้ในการลงทุนในโครงการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์บนเครื่องบิน และเป็นเงินทุนหมุนเวียนของบริษัทฯ ตั้งแต่เดือน กันยายน 2547 บริษัทฯ ได้จำหน่ายหุ้นให้กับพนักงานจำนวน 13,896,150 หุ้น ในราคาหุ้นละ 15 บาท ภายใต้โครงการจัดสรรหลักทรัพย์ให้พนักงาน (Employee Securities Option Plan) โดยบริษัทฯ จะยังคงจำหน่ายหุ้นให้กับพนักงานที่ถือใบสำคัญแสดงสิทธิในการซื้อหุ้นภายใต้โครงการดังกล่าวจนกระทั่งสิ้นสุดโครงการในเดือนเมษายน 2549 และเดือนกันยายน ปี 2553 บริษัทฯ ได้มีการเพิ่มทุนหุ้นสามัญ ซึ่งได้รับความสนใจอย่างมากจากทั้งผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทฯ และนักลงทุนรายย่อย เนื่องจากนักลงทุนมีความเชื่อมั่นต่อการบินไทย

จากผลประกอบการที่ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ทำให้การบินไทยประสบความสำเร็จในการระดมทุนครั้งนี้ เพื่อสนับสนุนแผนการเสริมความแข็งแกร่งและความคล่องตัวทางการเงิน

การขยายฝูงบิน และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินพาณิชย์ และ เพื่อนำการบินไทยก้าวสู่การเป็นสายการบินชั้นนำ 1 ใน 3 ของเอเชีย และ 1 ใน 5 ของโลก โดย บริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวนทั้งสิ้น 483.87 ล้านหุ้น ตามแผนระดมทุนของการบินไทย จำนวนประมาณ 15,000 ล้านบาท และเสนอขายที่ราคา 31 บาทต่อหุ้น ทั้งนี้บริษัทฯ เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวนประมาณ 246.93 ล้านหุ้น ให้กระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของ บริษัทฯ เพื่อรักษาสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ ในสัดส่วนประมาณร้อยละ 51.03 ภายหลังจากเสนอขายในครั้งนั้น นอกจากนั้น บริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวนประมาณ 221.83 ล้านหุ้น ให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทฯ (ยกเว้นกระทรวงการคลัง) ที่มีชื่อปรากฏอยู่ในสมุดทะเบียนผู้ถือหุ้น ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2553 ซึ่งได้สิทธิในการจองซื้อหุ้นในอัตราส่วน 1 หุ้นสามัญเดิม ต่อ 0.2667 หุ้นสามัญเพิ่มทุนใหม่ และบริษัทฯ ยังเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวนประมาณ 15.11 ล้านหุ้น ให้แก่ผู้จองซื้อรายย่อยซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาสัญชาติไทยและมีที่อยู่ในประเทศไทย หรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย โดยบริษัทฯ เปิดให้มีการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนในวันที่ 16 และ 17 กันยายน 2553 และหุ้นเพิ่มทุนได้เข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2553

4.2 วิสัยทัศน์ ภารกิจ และนโยบาย

เป็นสายการบินที่ถูกคัดเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย

4.3 ภารกิจของบริษัทฯ

4.3.1 ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้า

4.3.2 มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใสด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประกอบการที่น่าพอใจ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น

4.3.3 สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ

4.3.4 มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

4.4 นโยบายของบริษัทฯ

ดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ เป็นตัวแทนของประเทศไทย ในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้ ทั้งในรูปเงินบาท และเงินตราต่างประเทศ นอกจากนั้น ยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ให้มีทักษะ และวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึง

ส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้อง ในการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทย สู่นักบินชาวโลกอย่างต่อเนื่อง

4.5 ผลการดำเนินงาน

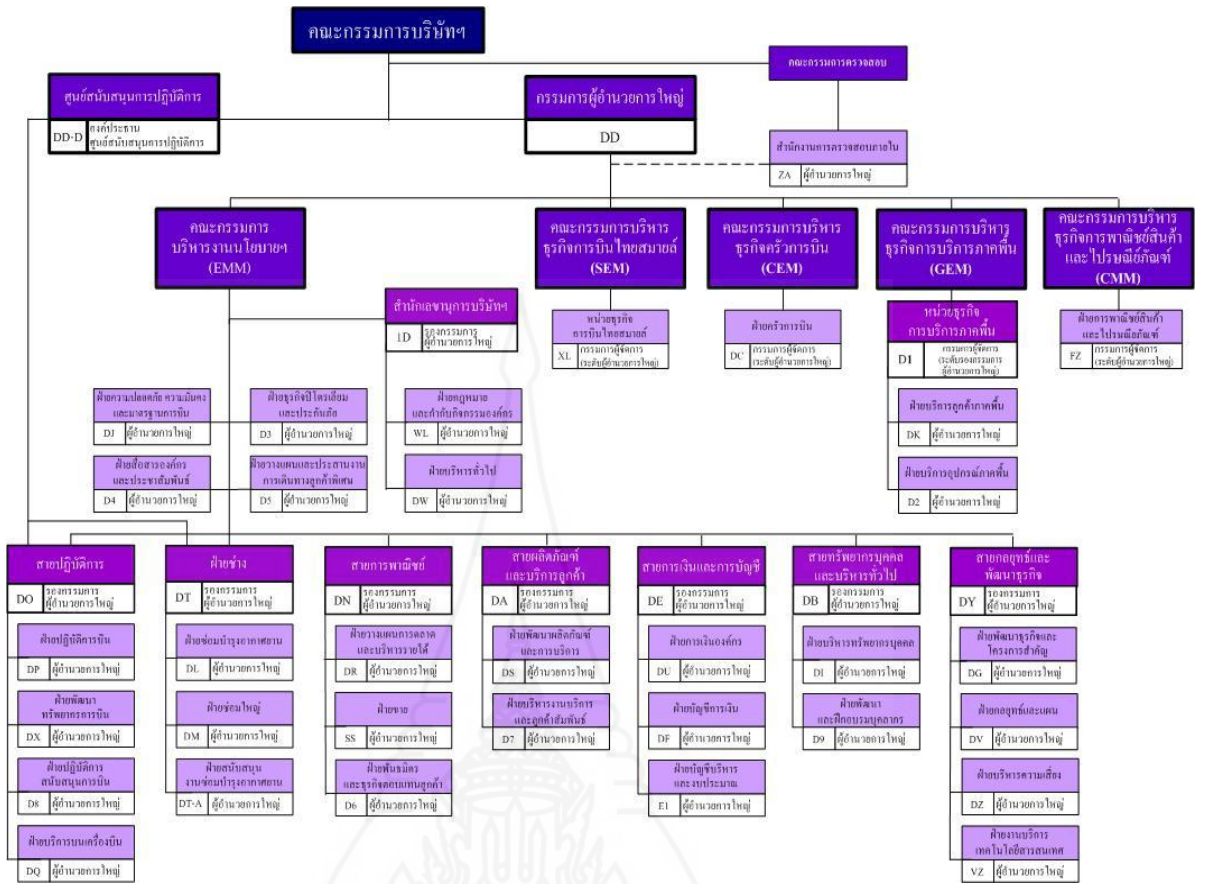
ผลการดำเนินงานของการบินไทยมีกำไรต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2507/2508 จนถึงปัจจุบัน แม้ว่าธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ต้องมีการลงทุนและค่าใช้จ่ายที่สูงมาก แต่การบินไทย ก็คงสถานะเป็นสายการบิน ที่ทำกำไรและผ่านวิกฤติการณ์ ที่กระทบกระเทือนธุรกิจการบิน โลกมาด้วยดี และส่งรายได้สู่รัฐ ทั้งในรูปของเงินปันผลภาษีและอื่นๆ นอกจากผลการดำเนินการด้านกำไร การบินไทยยังได้ซื้อว่าเป็นผู้ร่วมบุกเบิกจุดบินใหม่ๆ จนได้เป็นที่รู้จักกันทั่วโลก เช่น กาฐมาณฑุ เคนปาสาร์ และโกตากินาบาลู ริเริ่มการบินเส้นทางตรงสู่ยุโรป รวมทั้งเปิดเส้นทางบินใหม่ๆ ในภูมิภาคนี้เพื่อใช้กรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางการบิน และได้ร่วมกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติในด้าน กิจการบิน ดำเนินการพัฒนาการบินภายในประเทศ รวมถึงดำเนินการศูนย์ซ่อมเครื่องบิน ลำตัวกว้างจนได้รับความไว้วางใจจากทั่วโลกปี 2552 บริษัทฯ มีรายได้รวมทั้งสิ้น 163,875 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 38,731 ล้านบาท หรือร้อยละ 19.1 สาเหตุสำคัญ เนื่องจากการแข่งขันด้านราคาที่สูงขึ้น ปริมาณการขนส่งที่ลดลง ประกอบกับอัตราค่าธรรมเนียมขดเคชค่าน้ำมันลดลงตามราคาเฉลี่ยน้ำมันที่ลดลง ส่วน ค่าใช้จ่ายรวมมีจำนวนทั้งสิ้น 155,768 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน ร้อยละ 31.1 สาเหตุสำคัญเนื่องจากราคาน้ำมัน โดยเฉลี่ยต่ำกว่าปีก่อน ปริมาณการผลิตและการขนส่งลดลง ผลจากการลดค่าใช้จ่ายดำเนินงานตามแผนฟื้นฟูธุรกิจ และการควบคุมและบริหารจัดการค่าใช้จ่ายที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาจากปีก่อน ประกอบกับมีกำไรจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในขณะที่ปีก่อนขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นผลให้ในปี 2552 บริษัทฯ มีกำไรสุทธิ 7,344 ล้านบาท คิดเป็นกำไรต่อหุ้น 4.32 บาท เปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งขาดทุนสุทธิ 21,379 ล้านบาท คิดเป็นขาดทุนต่อหุ้น 12.58 บาท โดยมี EBITDA เท่ากับ 30,297 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 16,678 ล้านบาทปี 2553 เดือนมกราคมถึงสิ้นเดือนธันวาคม บริษัทฯ ได้ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์จนสามารถประสบความสำเร็จในการสร้างพื้นฐานธุรกิจที่แข็งแกร่งให้กับองค์กร (Build Solid Foundation) ถึงแม้จะได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ภูเขาไฟระเบิดในประเทศไอซ์แลนด์ ทำให้น่านฟ้ายุโรปต้องปิดลงระยะหนึ่งในเดือนเมษายน 2553 และเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองภายในประเทศ ในช่วงเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2553 แต่อย่างไรก็ตามในไตรมาส 3 เหตุการณ์เริ่มคลี่คลายประกอบกับบริษัทฯ ได้ดำเนินกลยุทธ์ธุรกิจอย่างเข้มข้น และมี การปรับแผนการทำงานให้เหมาะสมทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ในปี 2553 มีกำไรเพิ่มขึ้นจากปี 2552 ทั้งนี้ ในปี

2553 บริษัทฯ มีรายได้รวมทั้งสิ้น 184,270 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2552 จำนวน 20,395 ล้านบาท หรือร้อยละ 12.4 โดยมีรายได้จากการขายหรือการให้บริการเพิ่มขึ้น 18,985 ล้านบาท หรือร้อยละ 11.7 ค่าใช้จ่ายไม่รวมกำไรจากอัตราแลกเปลี่ยนแต่รวมส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสียและต้นทุนทางการเงิน มีจำนวนทั้งสิ้น 175,853 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 16,918 ล้านบาท หรือร้อยละ 10.6 เป็นผลมาจากราคาน้ำมันเครื่องบินโดยเฉลี่ย สูงขึ้นร้อยละ 26.4 การเพิ่มปริมาณการผลิตและการขนส่ง ประกอบกับค่าใช้จ่ายบุคลากรสูงขึ้น ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากบริษัทฯ ได้ดำเนินยุทธศาสตร์การบริหารกำลังคน โดยการจัดให้มีโครงการ Golden Handshake และโครงการร่วมใจจากองค์กร (Mutual Separate Plan) เป็นจำนวนเงิน 2,263 ล้านบาท ซึ่งในระยะยาวจะส่งผลให้ต้นทุนบุคลากรโดยรวมลดลง และมีค่าใช้จ่ายเงินรางวัลประจำปี 2553 (โบนัส) จำนวน 3 เดือน ซึ่งค่าใช้จ่ายบุคลากรส่วนนี้เป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ค่าใช้จ่ายประจำ นอกจากนั้น ในปี 2553 บริษัทฯ มีกำไรจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 9,106 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 5,939 ล้านบาท หรือร้อยละ 187.5 บริษัทฯ มีกำไรก่อนภาษีเงินได้ 17,523 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 9,416 ล้านบาท หรือร้อยละ 116.1

4.6 โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แสดงดังภาพที่ 2.1





ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

(ที่มา : จากเว็บไซต์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปีพ.ศ. 2554)

จากภาพ 2.1 โครงสร้างองค์กรของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ โดยบริหารคณะกรรมการบริหาร 4 คณะ ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการบริหารนโยบาย (EMM)
2. คณะกรรมการการบริหารธุรกิจการบิน (CEM)
3. คณะกรรมการการบริหารธุรกิจภาคพื้น (GEM)
4. คณะกรรมการการบริหารธุรกิจพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (CMM)

ซึ่งในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในสายปฏิบัติการ ในส่วนของฝ่ายบริการบนเครื่องบิน (In-flight Services Department /DQ) ซึ่งจะมีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายปฏิบัติการ ดังนี้

ในส่วน of ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน (In-flight Services Department /DQ) จะประกอบด้วย ฝ่ายมาตรฐานและควบคุมคุณภาพการบริการบนเครื่องบิน (In-flight Services Standard & Quality Control /QQ) และฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (In-flight Services Cabin Crew Administration /QV) โดยภายในทั้งสองฝ่ายย่อยดังกล่าว จะเจ้าหน้าที่ In-flight Manager/AIR PURSER, Cabin Crew/AIR STEWARD/AIR HOSTESS เช่นเดียวกัน

4.7 เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ในการที่จะทำ ให้บริษัทฯ เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก มีบริการที่พิเศษด้วยวิถีไทย โดยมีคำ สโลแกนว่า “The First Choice Carrier: with Touches of Thai” เพื่อให้เป็นสายการบินแรกที่ ผู้โดยสารนึกถึงทุกครั้งในการเดินทาง

4.8 ภารกิจ (Mission)

ภารกิจหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วย ภารกิจต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และ สังคม ดังนี้

4.8.1 ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งภายในและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย สะดวกสบาย และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจต่อลูกค้า

4.8.2 มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผล ประโยชน์ที่ดีเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มสูงสุดสำหรับผู้ถือหุ้น

4.8.3 การสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อ จูงใจให้พนักงานเรียนรู้ ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของ องค์กร

4.8.4 มีความรับผิดชอบต่อประเทศชาติในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

4.9 คุณค่าหลัก (Core Value)

ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ผสมผสานกับความสุภาพอ่อนโยน โอบอ้อมอารี และ ยิ้มแย้มแจ่มใสตามวัฒนธรรมไทย อันจะนำไปสู่ความประทับใจของลูกค้า

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

น้ำเพชร อยู่สกุล (2552:28) วิจัยเรื่อง ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท พบว่า พบว่าปัจจัยของคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันและมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานบริการส่งผลต่อความเป็นเลิศในการบริการตามลำดับความสำคัญได้แก่ บุคลิกของพนักงาน การทำงานเป็นทีมรองลงมา ความภักดีของพนักงาน ความรู้และทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ความสามารถในการบริหาร และความพร้อมในการทำงาน ตามลำดับการฝึกอบรมมีอิทธิพลเชิงลบและอายุงานไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

ไปรยพัชร ทองเวส (2554) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง กรณีศึกษา : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 44-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานในองค์กรระหว่าง 20-25 ปี มีอายุงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งน้อยกว่า 5 ปี และมีสถานภาพสมรส ด้านการเตรียมความพร้อมในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งโดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติที่ปานกลาง แต่ก็พบว่าการเตรียมความพร้อมในการให้บริการในการทำงานอยู่ในระดับสูงร้อยละ 50.20 และการเตรียมความพร้อมในการให้บริการส่วนบุคคลอยู่ระดับรองลงมาคือร้อยละ 45.40 ส่วนการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งโดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติที่ปานกลาง แต่ก็พบว่าการให้บริการระหว่างเครื่องลงจอดมีระดับการปฏิบัติสูงที่สุดคือร้อยละ 71.70 รองลงมา คือ การให้บริการระหว่างเที่ยวบินร้อยละ 67.90 และลำดับสุดท้ายคือการให้บริการก่อนเครื่องขึ้นร้อยละ 61.60 ส่วนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยศึกษาจากปัจจัยต่างๆ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องปัจจัยเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาร้อยละ 56.60 ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ร่วมงานร้อยละ 53.10 ปัจจัยเรื่องงานร้อยละ 52.0 ส่วนระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องของความพึงพอใจ ค่าตอบแทน เวลาร้อยละ 20.30 และปัจจัยเรื่ององค์กรร้อยละ 39.10 ตามลำดับ จากการวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง ควรมาจากนโยบายขององค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เน้นในเรื่องการคัดสรรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อเตรียมความพร้อมในการเลื่อนตำแหน่งเป็นพนักงานต้อนรับชั้นหนึ่งต่อไป

ธีระพนธ์ ทองมาก (2553) ศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำกัดตามความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับและผู้บริหารฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และผู้บริหาร ที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด ไม่แตกต่างกันตัวแปรปัจจัยบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ส่วน ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีความแตกต่าง ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน การรับรู้ข่าวสารในงานบริการ บนเครื่องบิน ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับงานที่แตกต่างกันนั้นจะมีผลต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด ดังนั้น หากบริษัทการบินไทย จำกัด ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เหมาะสม กับบริษัทจึงควรพิจารณาให้ความสำคัญของการพัฒนาคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประกอบการพิจารณาตามความเหมาะสม และสอดคล้องต่อไปในอนาคต

นิพนันท์ เฉยพันธ์ (2552) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการเครื่องบินบนสายการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อการให้บริการเครื่องบินบนสายการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดบริการ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ การจัดจำหน่าย ด้านพนักงาน และด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก แต่สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวม เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ผู้โดยสารเห็นด้วยกับเครื่องบินที่บริการมีความสะอาดเป็นที่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผู้โดยสารเห็นด้วยกับอุปกรณ์และภาชนะที่ใช้บริการมีความสวยงาม

ปวีศา เนียรภาค (2551) ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสามารถในการตัดสินใจโดยรวมทั้งด้านความเชื่อมั่น ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการยืดหยุ่น ด้านความมีวิจารณญาณและด้านความมีเหตุผลอยู่ในระดับสูง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 700 คน(ที่มา : ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับปี พ.ศ.2554)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

คำนวณจากสูตรทางสถิติ ที่พัฒนา โดย ทาโร ยามาเน (Taro Yamane 1972:125) เพื่อใช้ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ขนาดของความคลาดเคลื่อน 5% (หรือเท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned} n &= \frac{700}{1+700(0.05)^2} \\ n &= 255 \end{aligned}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ 255 คน การสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling Method)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อใช้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

2.1.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำกรวิจัย เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ สำหรับใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1.2 กำหนดกรอบของเนื้อหาและข้อคำถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.2 รายละเอียดของเครื่องมือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดค่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 9 ด้าน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบชนิดมาตราส่วนประมาณค่าที่มีระดับ 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 45 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบ่งเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการใช้อุปกรณ์การให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

ด้านความสนใจและใส่ใจที่จะรักษาอุปกรณ์บริการ จำนวน 5 ข้อ

ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด จำนวน 5 ข้อ

ด้านการวางแผนการบริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงบิน จำนวน 5 ข้อ

ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาดในห้องโดยสาร จำนวน 5 ข้อ

ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จำนวน 5 ข้อ

ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร จำนวน 5 ข้อ

ด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งก่อนระหว่างและหลังการ
บิน จำนวน 5 ข้อ

ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูลผู้โดยสารให้เกิดความเข้าใจจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบเสนอแนะแนวทางหรือความคิดเห็น
ต่างๆ เกี่ยวกับจิตสำนึกในการบริการและความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบิน ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.1 ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือ ซึ่งเป็นแบบสอบถาม และนำไปปรึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขและเสนอแนะ
เพิ่มเติม หลังจากนั้น จึงได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงและแก้ไขแล้วไปตรวจสอบความ
ตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

ดร. พินคำ โรหิตเสถียร (รัฐศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาผู้นำเชิงยุทธศาสตร์)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน

ดร. โสภณ ตระการวิจิตร (รัฐศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาผู้นำเชิงยุทธศาสตร์)
ตำแหน่ง รองผู้จัดการกองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชั้นก้าวหน้า

ดร. สุเทพ เทียนสี (รัฐศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาผู้นำเชิงยุทธศาสตร์)
ตำแหน่งผู้จัดการเที่ยวบิน

หลังจากนั้น ได้แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

2.3.2 นำแบบสอบถามนี้ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มี
ลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อทำการทดสอบ แบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด และนำผลไปหาค่าความ
เชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค
(Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .774 จึงนำไปจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อเก็บ
รวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัย
โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลในรูปแบบการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้
ดำเนินการเพื่อขออนุญาต และขอความร่วมมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นจำนวน 255 ชุด โดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2554 ถึง 30 มิถุนายน 2554

3.2 ข้อมูลทุกข้อมูมิ เป็นข้อมูลในรูปแบบของแนวคิด ทฤษฎีรวมทั้งงานวิจัย โดยการรวบรวมจากการค้นคว้าเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ และการนำเสนอข้อมูล

เมื่อได้เก็บและรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแล้ว ได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล หลังจากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาเข้ารหัส (Coding) แล้วนำไปวิเคราะห์ประมวลผล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน วิเคราะห์โดยนำมาหาความถี่ และค่าร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการบนเครื่องบิน คือ การใช้อุปกรณ์การให้บริการ ความสนใจและใส่ใจที่จะรักษาอุปกรณ์บริการ การปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด การวางแผนการบริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงบิน การดูแลความเรียบร้อยและความสะอาดในห้องโดยสาร ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การสื่อสารกับผู้โดยสาร การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งก่อนระหว่างและหลังการบิน การตอบคำถามและให้ข้อมูลผู้โดยสารให้เกิดความเข้าใจ โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ เนื่องจากคำถามมีลักษณะเป็นแบบของ Guttman Scale (ลิน พันธุ์พิณีจ 2547) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค มีคำตอบให้เลือกระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 4 ระดับ โดยหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 4
ระดับความคิดเห็นมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 3
ระดับความคิดเห็นน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1

การแปลผล ได้แบ่งช่วงออกเป็น 4 ช่วง ใช้สูตรการคำนวณค่าพิสัย ความกว้างของอัตรภาคชั้น = พิสัย / จำนวนชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

และเมื่อแจกแจงความถี่แล้ว ได้แบ่งเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
3.26 – 4.00	ระดับความคิดเห็นด้านการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับมากที่สุด
2.51 – 3.25	ระดับความคิดเห็นด้านการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับมาก
1.76 – 2.50	ระดับความคิดเห็นด้านการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับน้อย
1.00 – 1.75	ระดับความคิดเห็นด้านการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับน้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ใช้สถิติการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและเซฟเฟ

4.4 การวิเคราะห์คำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และจัดกลุ่มความคิดเห็น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 700 คน กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling Method) จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามานะ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 จำนวน 255 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวัดค่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 4 การศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการบนเครื่องบินของบริษัท ของการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำกัด

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	111	43.53
หญิง	144	56.47
รวม	255	100.00

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงมากที่สุดจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 56.47 และเป็นเพศชายจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 43.53

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 40 ปี	46	18.04
40 – 45 ปี	81	31.76
46 – 50 ปี	82	32.16
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	46	18.04
รวม	255	100.00

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 46-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.16 รองลงมาอายุระหว่าง 40-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.76 อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	75	29.41
สมรส	158	61.96
หย่า/หม้าย	22	8.63
รวม	255	100.00

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่าง มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 61.96 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 และสถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	126	49.41
ปริญญาโท	57	22.35
สูงกว่าปริญญาโท	72	28.24
รวม	255	100.00

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 49.41 รองลงมาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.35 และระดับปริญญาโท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน(ประสบการณ์)

ระยะเวลาในการทำงาน(ประสบการณ์)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	47	18.43
20 – 25 ปี	98	38.43
26 – 30 ปี	76	29.81
มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	34	13.33
รวม	255	100.00

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างมีอายุงาน 20-25 ปี มากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 38.43 รองลงมาคืออายุงาน 26-30 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 29.81 อายุงานน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.43 และอายุงานมากกว่า 30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 60,000 บาท	33	12.94
60,001 – 80,000 บาท	109	39.61
80,001 – 100,000 บาท	95	37.25
มากกว่า 100,000 บาท	26	10.20
รวม	255	100.00

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างมีรายได้รวมต่อเดือน ตั้งแต่ 60,001-80,000 บาท มากที่สุดจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 39.61 รองลงมา รายได้ตั้งแต่ 80,001-100,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รายได้ต่ำกว่า 60,00 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.94 และรายได้มากกว่า 100,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์	3.09	0.48	มาก
2. ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ	3.05	0.38	มาก
3. ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด	3.09	0.47	มาก
4. ด้านการวางแผนการบริการ	3.12	0.51	มาก
5. ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด	3.08	0.44	มาก
6. ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.05	0.46	มาก
7. ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร	3.10	0.52	มาก
8. ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.07	0.48	มาก
9. ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล	2.91	0.40	มาก
รวม	3.06	0.24	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยรวม มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.06$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการวางแผนการบริการ ($\bar{X}=3.12$) รองลงมาเป็นด้านด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ($\bar{X}=3.10$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล ($\bar{X}=2.91$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์

การใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ความสามารถในการใช้อุปกรณ์การบริการอย่างคล่องแคล่ว และเกิดประโยชน์สูงสุดเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3.03	1.03	มาก
2. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความสามารถในการแก้ไขอุปกรณ์บริการได้เมื่อเกิดปัญหา	3.18	0.87	มาก
3. ก่อนการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบินการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก	3.09	0.99	มาก
4. ท่านจะเรียกเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมาแก้ไขปรับปรุงใหม่ทุกครั้งที่พบความบกพร่อง เกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการก่อนเริ่มเที่ยวบิน	3.16	0.89	มาก
5. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องกำกับดูแลให้ใช้อุปกรณ์การบริการทุกประเภทเกิดประโยชน์สูงสุดในทุกเที่ยวบิน	3.00	1.05	มาก
รวม	3.09	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ โดยรวมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.09$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความสามารถในการแก้ไขอุปกรณ์บริการได้เมื่อเกิดปัญหา ($\bar{X}=3.18$) รองลงมาเป็นท่านจะเรียกเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมาแก้ไขปรับปรุงใหม่ทุกครั้งที่พบความบกพร่อง เกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการก่อนเริ่มเที่ยวบิน ($\bar{X}=3.16$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องกำกับดูแลให้ใช้อุปกรณ์การบริการทุกประเภทเกิดประโยชน์สูงสุดในทุกเที่ยวบิน ($\bar{X}=3.00$)

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 5. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องกำกับดูแลให้ใช้อุปกรณ์การบริการทุกประเภทเกิดประโยชน์สูงสุดในทุกเที่ยวบิน และ

ข้อ 1. ความสามารถในการใช้อุปกรณ์การบริการอย่างคล่องแคล่ว และเกิดประโยชน์สูงสุดเป็น
สิ่งจำเป็นสำหรับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่า SD 1.05 และ 1.03 ซึ่งแสดงว่า ความ
คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบิน ที่มีต่อการบริหารจัดการองค์กร ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ

ความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องให้ความสนใจใน การดูแลและรักษาอุปกรณ์การบริการในทุกเที่ยวบินอย่าง สม่ำเสมอ	3.08	0.79	มาก
2. เป็นหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องย้ เตือนผู้ได้บังคับบัญชาให้ตรวจสอบ อุปกรณ์การบริการอย่างถี่ ถ้วนเสมอ	2.97	0.90	มาก
3. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำตัวเป็นแบบอย่าง ที่ดีแก่ผู้ได้บังคับบัญชาในการรักษาอุปกรณ์การบริการ	3.14	1.03	มาก
4. ท่านมักให้คำแนะนำในการดูแลรักษาอุปกรณ์การบริการแก่ ผู้ได้บังคับบัญชาของท่าน	3.05	0.95	มาก
5. การดูแลรักษาอุปกรณ์บริการให้อยู่ในสภาพดีเป็นสิ่งสำคัญ อย่างยิ่งในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	3.02	1.00	มาก
รวม	3.05	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ โดยรวมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.05$)
โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำตัวเป็น
แบบอย่างที่ดีแก่ผู้ได้บังคับบัญชาในการรักษาอุปกรณ์การบริการ ($\bar{X}=3.14$) รองลงมาเป็นหัวหน้า
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องให้ความสนใจในการดูแลและรักษาอุปกรณ์การบริการในทุก
เที่ยวบินอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=3.08$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เป็นหน้าที่ของ

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องยื่นข้อเสนอผู้ได้บังคับบัญชาให้ตรวจสอบ อุปกรณ์การบริการอย่างถี่ถ้วนเสมอ ($\bar{X}=2.97$)

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 3. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ได้บังคับบัญชาในการรักษาอุปกรณ์การบริการ และข้อ 5. การดูแลรักษาอุปกรณ์บริการให้อยู่ในสภาพดีเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และ มีค่า SD 1.03 และ 1.00 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด

การปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องปฏิบัติตามระเบียบและแนวทางที่บริษัทกำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ	3.10	0.99	มาก
2. ท่านมักจะเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	3.22	1.02	มาก
3. มีหลายครั้งที่ความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะของท่านถูกนำไปปฏิบัติและประสพผลดีในการบริการ	2.94	0.93	มาก
4. เป็นหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องยื่นข้อเสนอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติตามที่บริษัทได้กำหนดไว้	2.89	1.03	มาก
5. ท่านเชื่อว่าการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนดจะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ	3.29	0.99	มาก
รวม	3.09	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด โดยรวมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.09$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ท่านเชื่อว่าการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนดจะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.29$) รองลงมาท่านมักจะเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ($\bar{X}=3.22$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อย

ที่สุดเป็นหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องย้ำเตือนให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติตามที่บริษัทได้กำหนดไว้ ($\bar{X}=2.89$)

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 2. ท่านมักจะเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และข้อ 4. เป็นหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องย้ำเตือนให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติตามที่บริษัทได้กำหนดไว้ มีค่า SD 1.02 และ 1.03 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ

การวางแผนการบริการ	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ในทุกเที่ยวบินจำเป็นจะต้องวางแผนการบริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารและจำนวนชั่วโมงบินทุกครั้ง	3.20	1.07	มาก
2. ท่านเชื่อมั่นว่า การวางแผนบริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงบินเป็นที่สิ่งสำคัญมาก	3.11	0.85	มาก
3. การให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับการวางแผนในการให้บริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบิน	3.17	1.07	มาก
4. จำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงบินในแต่ละเที่ยวบินจะเป็นปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ	3.04	0.97	มาก
5. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องกำกับดูแลให้ผู้ที่บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามแนวทางที่ได้วางแผนไว้	3.08	1.06	มาก
รวม	3.12	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีด้านการวางแผนการบริการ โดยรวมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.12$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือในทุกเที่ยวบินจำเป็นจะต้องวางแผนการบริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารและจำนวนชั่วโมงบินทุกครั้ง ($\bar{X}=3.20$) รองลงมาเป็นความคิดเห็นต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับการวางแผนในการให้บริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใน

แต่ละเที่ยวบิน ($\bar{X}=3.17$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดได้แก่ จำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงบินในแต่ละเที่ยวบินจะเป็นปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.04$)

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 1. ในทุกเที่ยวบินจำเป็นจะต้องวางแผนการบริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารและจำนวนชั่วโมงบินทุกครั้ง ข้อ 3. การให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับการวางแผนในการให้บริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบิน และข้อ 5. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องกำกับดูแลให้ผู้ได้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามแนวทางที่ได้วางแผนไว้ มีค่า SD 1.07, 1.07 และ 1.06 ตามลำดับ ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด

การดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ท่านมีความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จร่วมกับผู้บริหารของท่าน	3.16	0.93	มาก
2. ท่านคิดว่าความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารมีส่วนช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของการให้บริการในเที่ยวบิน	3.05	0.87	มาก
3. ท่านจะต้องควบคุมและตรวจตราความสะอาดในห้องโดยสารด้วยตัวเองก่อนเริ่มเที่ยวบินทุกครั้ง	3.03	0.92	มาก
4. ท่านมักได้รับคำชมจากการกำกับดูแลเรื่องความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารอย่างจริงจัง	3.19	0.91	มาก
5. การข้าย่าเตือนพนักงานให้ดูแลความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารอย่างสม่ำเสมอเป็นหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	2.98	0.99	มาก
รวม	3.08	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด โดยรวมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.08$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มักได้รับคำชมจากการกำกับดูแลเรื่องความสะอาดเรียบร้อย

ในห้องโดยสารอย่างจริงจัง ($\bar{X}=3.19$) รองลงมาคือความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จร่วมกับผู้บริหารของท่าน ($\bar{X}=3.16$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดได้แก่ การย้าเดือนพนักงานให้ดูแลความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารอย่างสม่ำเสมอเป็นหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ($\bar{X}=2.98$)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ความสามารถในการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3.02	0.96	มาก
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี ประสบความสำเร็จทุกครั้ง	2.93	0.91	มาก
3. ท่านคิดว่า การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีจะมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับภาพการให้บริการโดยรวม	3.11	0.87	มาก
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการเป็นสิ่งที่ทำลายความสามารถของท่าน	3.17	0.93	มาก
5. ท่านจะมีความภาคภูมิใจทุกครั้งในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของท่านประสพผลสำเร็จ	3.01	0.95	มาก
รวม	3.05	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยรวมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.05$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการเป็นสิ่งที่ทำลายความสามารถของท่าน ($\bar{X}=3.17$) รองลงมาท่านคิดว่า การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีจะมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับภาพการให้บริการโดยรวม ($\bar{X}=3.11$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดได้แก่ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี ประสบความสำเร็จทุกครั้ง ($\bar{X}=2.93$)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร

ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ทุกเที่ยวบินท่านได้มีการสื่อสารกับผู้โดยสารให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องได้อย่างน่าพอใจ	3.06	1.16	มาก
2. ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษจำเป็นอย่างมากในการสื่อสาร ความเข้าใจที่ถูกต้องกับผู้โดยสาร	3.24	1.11	มาก
3. ความสามารถในการสื่อสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม	3.13	0.94	มาก
4. การสื่อสารด้วยภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษที่คล่องแคล่วเป็นสิ่งจำเป็นในการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน	3.07	1.01	มาก
5. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องให้ความสำคัญกับการพูดคุยและการสื่อสารกับผู้โดยสารในทุกเที่ยวบิน	3.01	0.91	มาก
รวม	3.10	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่าการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร โดยรวมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.10$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษจำเป็นอย่างมากในการสื่อสาร ความเข้าใจที่ถูกต้องกับผู้โดยสาร ($\bar{X}=3.24$) รองลงมา มีความสามารถในการสื่อสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม ($\bar{X}=3.17$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องให้ความสำคัญกับการพูดคุยและการสื่อสารกับผู้โดยสารในทุกเที่ยวบิน ($\bar{X}=3.01$)

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 1. ทุกเที่ยวบินท่านได้มีการสื่อสารกับผู้โดยสารให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องได้อย่างน่าพอใจ ข้อ 2. ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษจำเป็นอย่างมากในการสื่อสารความเข้าใจที่ถูกต้องกับผู้โดยสาร และข้อ 4. การสื่อสารด้วยภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษที่คล่องแคล่วเป็นสิ่งจำเป็นในการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน มีค่า SD 1.16, 1.11 และ 1.01 ตามลำดับ ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติการบินทุกครั้ง	3.03	0.92	มาก
2. ท่านประสบความสำเร็จกับการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสมอ	2.89	0.97	มาก
3. ท่านสามารถชี้แจงปัญหาได้อย่างถูกต้องและชัดเจนในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสมอ	3.00	0.99	มาก
4. ทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของท่านให้ประสบความสำเร็จสูงยิ่งขึ้น	3.20	0.82	มาก
5. การชี้แจงปัญหาได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้การติดต่อประสานงานประสบความสำเร็จ	3.22	0.90	มาก
รวม	3.07	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่าการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยรวมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.07$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การชี้แจงปัญหาได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้การติดต่อประสานงานประสบความสำเร็จ ($\bar{X}=3.22$) รองลงมาทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของท่านให้ประสบความสำเร็จสูงยิ่งขึ้น ($\bar{X}=3.20$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดได้แก่ ท่านประสบความสำเร็จกับการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสมอ ($\bar{X}=2.89$)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล

ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. ท่านสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารเกี่ยวกับอุปกรณ์บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจนทุกเรื่อง	3.06	0.95	มาก
2. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาเกี่ยวกับอุปกรณ์บริการได้อย่างถูกต้อง	3.18	0.91	มาก
3. ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการ เป็นสิ่งสำคัญต่อ สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	2.71	0.79	มาก
4. การตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารที่สงสัยเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการ ให้เกิดความเข้าใจเป็นสิ่งที่จำเป็น	2.79	0.87	มาก
5. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทราบและให้ข้อมูลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	2.83	0.96	มาก
รวม	2.91	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่าการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=2.91$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาเกี่ยวกับอุปกรณ์บริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.18$) รองลงมาท่านสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารเกี่ยวกับอุปกรณ์บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจนทุกเรื่อง ($\bar{X}=3.06$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดได้แก่ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ($\bar{X}=2.71$)

**ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้า
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้รวมต่อเดือน วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาคำนวณหาค่า คือ t-Test , One-Way Analysis of Variance (One – Way ANOVA) และทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธี Scheffe โดยกำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) ที่ระดับค่า $p > 0.05$ หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติ ที่ร้อยละ 95

**3.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ**

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของ
หัวหน้าพนักงานต้อนรับ จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบการบริการบนเครื่องบิน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	p
1. การใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไข อุปกรณ์					
เพศชาย	111	3.13	0.55	1.163	.246
เพศหญิง	144	3.06	0.41		
2. ความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ					
เพศชาย	111	2.97	0.32	-3.188	.002*
เพศหญิง	144	3.12	0.42		
3. การปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด					
เพศชาย	111	3.17	0.48	2.369	.019*
เพศหญิง	144	3.03	0.44		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

องค์ประกอบการบริการบนเครื่องบิน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	p
4. การวางแผนการบริการ					
เพศชาย	111	3.27	0.43	4.381	.000*
เพศหญิง	144	3.00	0.53		
5. การดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด					
เพศชาย	111	3.06	0.39	-0.555	.579
เพศหญิง	144	3.10	0.47		
6. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
เพศชาย	111	3.09	0.45	1.258	.210
เพศหญิง	144	3.02	0.47		
7. การสื่อสารกับผู้โดยสาร					
เพศชาย	111	3.17	0.53	1.717	.087
เพศหญิง	144	3.05	0.52		
8. การติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
เพศชาย	111	3.17	0.52	3.022	.003*
เพศหญิง	144	2.99	0.43		
9. การตอบคำถามและให้ข้อมูล					
เพศชาย	111	2.82	0.41	-3.312	.001*
เพศหญิง	144	2.99	0.38		
โดยภาพรวม					
เพศชาย	111	3.09	0.26	1.812	.071
เพศหญิง	144	3.04	0.23		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ด้านการวางแผนการบริการ ด้านการติดต่อ

ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยพบว่า เพศหญิงมีความคิดเห็นด้านการบริการเกี่ยวกับความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการและการตอบคำถามและให้ข้อมูลมากกว่าเพศชาย ส่วนความคิดเห็นด้านการวางแผนการบริการและการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเพศชายมีมากกว่าเพศหญิง

3.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

องค์ประกอบการบริการบนเครื่องบิน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	6.992	2.331	11.514	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	50.813	.222		
	รวม	254	57.805			
2. ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.069	.356	2.447	.064
	ภายในกลุ่ม	251	36.567	.146		
	รวม	254	37.637			
3. ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด	ระหว่างกลุ่ม	3	2.146	.715	3.398	.018*
	ภายในกลุ่ม	251	52.846	.211		
	รวม	254	54.992			
4. ด้านการวางแผนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.137	2.379	10.263	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	58.183	.232		
	รวม	254	65.320			
5. ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด	ระหว่างกลุ่ม	3	3.038	1.013	5.489	.001*
	ภายในกลุ่ม	251	46.312	.185		
	รวม	254	49.351			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

องค์ประกอบการบริการบน เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
6. ด้านความสามารถในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	1.237	.412	1.971	.119
	ภายในกลุ่ม	251	52.518	.209		
	รวม	254	53.755			
7. ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	9.591	3.197	13.393	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	59.918	.239		
	รวม	254	69.509			
8. ด้านการติดต่อประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	3	.136	.045	.195	.900
	ภายในกลุ่ม	251	58.197	.232		
	รวม	254	58.333			
9. ด้านการตอบคำถามและให้ ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3	1.721	.574	3.684	.013*
	ภายในกลุ่ม	251	39.095	.156		
	รวม	254	40.816			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.577	.192	3.359	.019*
	ภายในกลุ่ม	251	14.375	.057		
	รวม	254	14.952			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผู้ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ด้านการวางแผนการบริการ ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร และด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แต่ผู้ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม

อายุ	ค่าเฉลี่ย				
	ต่ำกว่า 40 ปี	40 – 45 ปี	46 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	
	3.08	3.07	3.00	3.14	
ต่ำกว่า 40 ปี	3.08	-	.998	.442	.663
40 – 45 ปี	3.07	-	.392	.453	
46 – 50 ปี	3.00	-	-	.024*	
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.14	-	-	-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มอายุระหว่าง 46-50 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม แตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ตามอายุที่ต่างกัน

อายุ	ค่าเฉลี่ย				
	ต่ำกว่า 40 ปี	40 – 45 ปี	46 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	
	3.08	3.07	3.00	3.14	
ต่ำกว่า 40 ปี	3.08	-	.075	.000*	.194
40 – 45 ปี	3.07	-	.006*	.998	
46 – 50 ปี	3.00	-	-	.018*	
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.14	-	-	-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 40 ปี และกลุ่มอายุระหว่าง 40-45 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ แตกต่างจากกลุ่มอายุระหว่าง 46-50 ปี

กลุ่มอายุระหว่าง 46-50 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ แตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ตามอายุที่ต่างกัน

อายุ	ต่ำกว่า 40 ปี 40 – 45 ปี 46 – 50 ปี มากกว่า 50 ปีขึ้นไป				
	ค่าเฉลี่ย	3.08	3.07	3.00	3.14
ต่ำกว่า 40 ปี	3.08	-	.684	.908	.497
40 – 45 ปี	3.07		-	.151	.034*
46 – 50 ปี	3.00			-	.798
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.14				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มอายุระหว่าง 40-45 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด แตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ ตามอายุที่ต่างกัน

อายุ	ค่าเฉลี่ย			
	ต่ำกว่า 40 ปี	40 – 45 ปี	46 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
	3.08	3.07	3.00	3.14
ต่ำกว่า 40 ปี	3.08	-	.266	.640
40 – 45 ปี	3.07	-	.000*	.008*
46 – 50 ปี	3.00		-	.758
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.14			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มอายุระหว่าง 40-45 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ แตกต่างจากกลุ่มอายุระหว่าง 46 – 50 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ตามอายุที่ต่างกัน

อายุ	ค่าเฉลี่ย			
	ต่ำกว่า 40 ปี	40 – 45 ปี	46 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
	3.08	3.07	3.00	3.14
ต่ำกว่า 40 ปี	3.08	-	.092	.952
40 – 45 ปี	3.07	-	1.000	.018*
46 – 50 ปี	3.00		-	.022*
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.14			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มอายุระหว่าง 40-45 ปี และกลุ่มอายุระหว่าง 46-50 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด แตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ตามอายุที่ต่างกัน

อายุ	ต่ำกว่า 40 ปี 40 – 45 ปี 46 – 50 ปี มากกว่า 50 ปีขึ้นไป				
	ค่าเฉลี่ย	3.08	3.07	3.00	3.14
ต่ำกว่า 40 ปี	3.08	-	.000*	.001*	.000*
40 – 45 ปี	3.07	-	-	.865	.313
46 – 50 ปี	3.00	-	-	-	.865
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.14	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 40 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร แตกต่างจากกลุ่มอายุระหว่าง 40-45 ปี กลุ่มอายุระหว่าง 46-50 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล ตามอายุที่ต่างกัน

อายุ	ค่าเฉลี่ย				
	ต่ำกว่า 40 ปี	40 – 45 ปี	46 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	
	3.08	3.07	3.00	3.14	
ต่ำกว่า 40 ปี	3.08	-	.676	.665	.017*
40 – 45 ปี	3.07	-	-	1.000	.126
46 – 50 ปี	3.00	-	-	-	.129
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.14	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 40 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล แตกต่างจากกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส

องค์ประกอบการบริการบนเครื่องบิน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	4.962	2.481	11.831	.000*
	ภายในกลุ่ม	252	52.844	.210		
	รวม	254	57.805			

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

องค์ประกอบการบริการบน เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
2. ด้านความสนใจจะรักษา อุปกรณ์การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.904	.452	3.101	.047*
	ภายในกลุ่ม	252	36.733	.146		
	รวม	254	37.637			
3. ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่ บริษัทกำหนด	ระหว่างกลุ่ม	2	11.275	5.638	32.497	.000*
	ภายในกลุ่ม	252	43.717	.173		
	รวม	254	54.992			
4. ด้านการวางแผนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.554	.777	3.071	.048*
	ภายในกลุ่ม	252	63.765	.253		
	รวม	254	65.320			
5. ด้านการดูแลความเรียบร้อย และความสะอาด	ระหว่างกลุ่ม	2	2.688	1.344	7.257	.001*
	ภายในกลุ่ม	252	46.663	.185		
	รวม	254	49.351			
6. ด้านความสามารถในการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.239	.647	3.106	.046*
	ภายในกลุ่ม	252	62.462	.208		
	รวม	254	53.755			
7. ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.039	1.020	3.808	.023*
	ภายในกลุ่ม	252	67.470	.268		
	รวม	254	69.509			
8. ด้านการติดต่อประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	4.634	2.317	10.874	.000*
	ภายในกลุ่ม	252	53.699	.213		
	รวม	254	58.333			
9. ด้านการตอบคำถามและให้ ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.102	.551	3.497	.032*
	ภายในกลุ่ม	252	39.714	.158		
	รวม	254	40.816			

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

องค์ประกอบการบริการบน เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.684	.342	6.042	.003*
	ภายในกลุ่ม	252	14.267	.057		
	รวม	254	14.952			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผู้ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ด้านการวางแผนการบริการ ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย			
	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย	
	3.10	3.06	2.90	
โสด	3.10	-	.495	.003*
สมรส	3.06	-	-	.013*
หย่า/หม้าย	2.90	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรส “โสด” และสถานภาพสมรส “สมรส” มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม แตกต่างจากกลุ่มสถานภาพสมรส “หย่า/ หม้าย”

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

สถานภาพสมรส	โสด			
	ค่าเฉลี่ย	3.10	สมรส 3.06	หย่า/หม้าย 2.90
โสด	3.10	-	.993	.000*
สมรส	3.06	-	-	.000*
หย่า/หม้าย	2.90	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรส “โสด” และสถานภาพสมรส “สมรส” มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ แตกต่างจาก กลุ่มสถานภาพสมรส “หย่า/ หม้าย”

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

สถานภาพสมรส	โสด			
	ค่าเฉลี่ย	3.10	สมรส 3.01	หย่า/หม้าย 3.20
โสด	3.10	-	.110	.262
สมรส	3.01	-	-	.030*
หย่า/หม้าย	3.20	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรส “สมรส” มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการแตกต่างจากกลุ่มสถานภาพสมรส “หย่า/หม้าย”

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย			
	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย	
	3.10	3.06	2.90	
โสด	3.10	-	.010*	.000*
สมรส	3.06	-	-	.000*
หย่า/หม้าย	2.90	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรส “โสด” และสถานภาพสมรส “สมรส” มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด แตกต่างจากกลุ่มสถานภาพสมรส “หย่า/หม้าย”

ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย			
	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย	
	3.21	3.06	3.26	
โสด	3.21	-	.041*	.633
สมรส	3.06	-	-	.078
หย่า/หม้าย	3.26	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรส “โสด” มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ แตกต่างจากกลุ่มสถานภาพสมรส “สมรส”

ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

สถานภาพสมรส	โสด			
	ค่าเฉลี่ย	3.10	สมรส 3.06	หย่า/หม้าย 2.90
โสด	3.10	-	.006*	.009*
สมรส	3.06	-	-	.436
หย่า/หม้าย	2.90	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรส “โสด” มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาดแตกต่างจากกลุ่มสถานภาพสมรส “สมรส” และกลุ่มสถานภาพสมรส “หย่า/ หม้าย”

ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

สถานภาพสมรส	โสด			
	ค่าเฉลี่ย	3.11	สมรส 3.05	หย่า/หม้าย 2.84
โสด	3.11	-	.300	.013*
สมรส	3.05	-	-	.045*
หย่า/หม้าย	2.84	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรส “โสด” กลุ่มสถานภาพสมรส “สมรส” มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแตกต่างจากกลุ่มสถานภาพสมรส “หย่า/ หม้าย”

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย			
	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย	
	3.10	3.06	2.90	
โสด	3.10	-	.392	.025*
สมรส	3.06	-	-	.118
หย่า/หม้าย	2.90	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรส “โสด” มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสารแตกต่างจากกลุ่มสถานภาพสมรส “หย่า/ หม้าย”

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย			
	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย	
	3.10	3.06	2.90	
โสด	3.10	-	.994	.000*
สมรส	3.06	-	-	.000*
หย่า/หม้าย	2.90	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรส “โสด” และสถานภาพสมรส “สมรส” มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แตกต่างจาก กลุ่มสถานภาพสมรส “หย่า/ หม้าย”

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล ตามสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย			
	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย	
	3.10	3.06	2.90	
โสด	3.10	-	.042*	.247
สมรส	3.06	-	-	.975
หย่า/หม้าย	2.90	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรส “โสด” และสถานภาพสมรส “สมรส” มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูลแตกต่างจากกลุ่มสถานภาพสมรส “สมรส”

3.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบการบริการบนเครื่องบิน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.389	.694	3.101	.047*
	ภายในกลุ่ม	252	56.417	.224		
	รวม	254	57.805			
2. ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.266	2.133	16.107	.000*
	ภายในกลุ่ม	252	33.371	.132		
	รวม	254	37.637			
3. ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด	ระหว่างกลุ่ม	2	.332	.166	.764	.467
	ภายในกลุ่ม	252	54.661	.217		
	รวม	254	54.992			
4. ด้านการวางแผนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.734	.867	3.436	.034*
	ภายในกลุ่ม	252	63.586	.252		
	รวม	254	65.320			
5. ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด	ระหว่างกลุ่ม	2	3.744	1.872	10.345	.000*
	ภายในกลุ่ม	252	45.606	.181		
	รวม	254	49.351			
6. ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	.776	.388	1.846	.160
	ภายในกลุ่ม	252	52.979	.210		
	รวม	254	53.755			

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

องค์ประกอบการบริการบน เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
7. ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	.819	.409	1.502	.225
	ภายในกลุ่ม	252	68.690	.273		
	รวม	254	69.509			
8. ด้านการติดต่อประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.081	.540	2.379	.095
	ภายในกลุ่ม	252	57.252	.227		
	รวม	254	58.333			
9. ด้านการตอบคำถามและให้ ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	2	5.660	2.830	20.286	.000*
	ภายในกลุ่ม	252	35.156	.140		
	รวม	254	40.816			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.419	.210	3.637	.028*
	ภายในกลุ่ม	252	14.532	.058		
	รวม	254	14.952			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ด้านการวางแผนการบริการ ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด และด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แต่ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร และด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม ตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน

ระดับการศึกษา	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม ตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน			
	ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี 3.10	ปริญญาโท 3.02	สูงกว่าปริญญาโท 3.03
ปริญญาตรี	3.10	-	.025*	.033*
ปริญญาโท	3.02	-	-	.807
สูงกว่าปริญญาโท	3.03	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน

ระดับการศึกษา	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน			
	ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี 3.15	ปริญญาโท 2.96	สูงกว่าปริญญาโท 3.08
ปริญญาตรี	3.15	-	.014*	.305
ปริญญาโท	2.96	-	-	.169
สูงกว่าปริญญาโท	3.08	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์แตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท

ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน

ระดับการศึกษา	เปรียบเทียบรายคู่			
	ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี 3.10	ปริญญาโท 3.05	สูงกว่าปริญญาโท 3.03
ปริญญาตรี	3.10	-	.000*	.071
ปริญญาโท	3.05	-	-	.007*
สูงกว่าปริญญาโท	3.03	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ แตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ แตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ ตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน

ระดับการศึกษา	เปรียบเทียบรายคู่			
	ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี 3.10	ปริญญาโท 3.05	สูงกว่าปริญญาโท 3.03
ปริญญาตรี	3.10	-	.097	.808
ปริญญาโท	3.05	-	-	.046*
สูงกว่าปริญญาโท	3.03	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ แตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท

ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน

ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี			
	ค่าเฉลี่ย	3.10	3.05	สูงกว่าปริญญาโท
ปริญญาตรี	3.10	-	.020*	.000*
ปริญญาโท	3.05		-	.571
สูงกว่าปริญญาโท	3.03			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาดแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท

ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล ตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน

ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี			
	ค่าเฉลี่ย	3.10	3.05	สูงกว่าปริญญาโท
ปริญญาตรี	3.10	-	.547	.000*
ปริญญาโท	3.05		-	.000*
สูงกว่าปริญญาโท	3.03			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูลแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท

3.5 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบการบริการบนเครื่องบิน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	2.599	.866	3.939	.009*
	ภายในกลุ่ม	251	55.206	.220		
	รวม	254	57.805			
2. ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.805	1.268	9.409	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	33.832	.135		
	รวม	254	37.637			
3. ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด	ระหว่างกลุ่ม	3	3.581	1.194	5.827	.001*
	ภายในกลุ่ม	251	51.411	.205		
	รวม	254	54.992			
4. ด้านการวางแผนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.006	2.002	8.472	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	59.313	.236		
	รวม	254	65.320			
5. ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด	ระหว่างกลุ่ม	3	5.723	1.908	10.975	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	43.628	.174		
	รวม	254	49.351			

ตารางที่ 4.44 (ต่อ)

องค์ประกอบการบริการบน เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
6. ด้านความสามารถในการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	1.589	.530	2.549	.056
	ภายในกลุ่ม	251	52.166	.208		
	รวม	254	53.755			
7. ด้านการสื่อสารกับ ผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	10.349	3.450	14.637	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	59.160	.236		
	รวม	254	69.509			
8. ด้านการติดต่อประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	3	12.754	4.251	23.413	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	45.579	.182		
	รวม	254	58.333			
9. ด้านการตอบคำถามและให้ ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3	4.670	1.557	10.810	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	36.146	.144		
	รวม	254	40.816			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	12.349	1.866	10.939	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	45.579	.220		
	รวม	254	57.928			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 ผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ด้านการวางแผนการบริการ ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

ระยะเวลา		น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป
การปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	2.95	2.77	3.09	2.89
น้อยกว่า 20 ปี	2.95	-	.000*	.000*	.001*
20-25 ปี	2.77		-	.047*	.418
26-30 ปี	3.09			-	.024*
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	2.89				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 20 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 20-25 ปี ระหว่าง 26-30 ปี และกลุ่มมากกว่า 30 ปีขึ้นไป

กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 20-25 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 26-30 ปี

กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 26-30 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

ระยะเวลา		น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป
การปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	3.03	3.10	3.05	3.04
น้อยกว่า 20 ปี	3.03	-	.898	.033*	.370
20-25 ปี	3.10		-	.062	.625
26-30 ปี	3.05			-	.909
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	3.04				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 20 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์แตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 26-30 ปี

ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

ระยะเวลา		น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป
การปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	3.03	3.10	3.05	3.04
น้อยกว่า 20 ปี	3.03	-	.052	.018*	.524
20-25 ปี	3.10		-	.942	.001*
26-30 ปี	3.05			-	.000*
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	3.04				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 20 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 26-30 ปี

กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 20-25 ปี และระหว่าง 26-30 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

ระยะเวลา		น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป
การปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	3.03	3.10	3.05	3.04
น้อยกว่า 20 ปี	3.03	-	.288	.792	.580
20-25 ปี	3.10		-	.008*	.013*
26-30 ปี	3.05			-	.945
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	3.04				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 20-25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนดแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 26-30 ปี และกลุ่มมากกว่า 30 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

ระยะเวลา		น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป
การปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	3.03	3.10	3.05	3.04
น้อยกว่า 20 ปี	3.03	-	.864	.970	.005*
20-25 ปี	3.10		-	.984	.000*
26-30 ปี	3.05			-	.000*
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	3.04				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 20 ปีระหว่าง 20-25 ปี และระหว่าง 26-30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

ระยะเวลา		น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป
การปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	3.03	3.10	3.05	3.04
น้อยกว่า 20 ปี	3.03	-	.951	.014*	.000*
20-25 ปี	3.10		-	.013*	.000*
26-30 ปี	3.05			-	.236
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	3.04				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 20 ปี ระหว่าง 20-25 ปี และระหว่าง 26-30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 26-30 ปี และมากกว่า 30 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

ระยะเวลา		น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป
การปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	3.03	3.10	3.05	3.04
น้อยกว่า 20 ปี	3.03	-	.000*	.000*	.014*
20-25 ปี	3.10		-	.264	.883
26-30 ปี	3.05			-	.883
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	3.04				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสารแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 20-25 ปี ระหว่าง 26-30 ปี และมากกว่า 30 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

ระยะเวลา		น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป
การปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	3.03	3.10	3.05	3.04
น้อยกว่า 20 ปี	3.03	-	.012*	.005*	.699
20-25 ปี	3.10		-	.000*	.445
26-30 ปี	3.05			-	.000*
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	3.04				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 พบว่า กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 20-25 ปี และระหว่าง 26-30 ปี

กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 20-25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 26-30 ปี

กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 26-30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

ระยะเวลา	น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	
การปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	3.03	3.10	3.05	3.04
น้อยกว่า 20 ปี	3.03	-	.066	.235	.918
20-25 ปี	3.10		-	.000*	.466
26-30 ปี	3.05			-	.076
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	3.04				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 พบว่า กลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 20-25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูลแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 26-30 ปี

3.6 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

องค์ประกอบการบริการบนเครื่องบิน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	5.410	1.803	8.638	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	52.396	.209		
	รวม	254	57.805			

ตารางที่ 4.54 (ต่อ)

องค์ประกอบการบริการบน เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
2. ด้านความสนใจจะรักษา อุปกรณ์การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.800	1.267	9.395	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	33.837	.135		
	รวม	254	37.637			
3. ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่ บริษัทกำหนด	ระหว่างกลุ่ม	3	5.069	1.690	8.494	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	49.924	.199		
	รวม	254	54.992			
4. ด้านการวางแผนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.680	1.893	7.969	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	59.639	.238		
	รวม	254	65.320			
5. ด้านการดูแลความเรียบร้อย และความสะอาด	ระหว่างกลุ่ม	3	3.521	1.174	6.427	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	45.830	.183		
	รวม	254	49.351			
6. ด้านความสามารถในการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	3.166	1.055	5.237	.002*
	ภายในกลุ่ม	251	50.589	.202		
	รวม	254	53.755			
7. ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	3.731	1.244	4.746	.003*
	ภายในกลุ่ม	251	65.778	.262		
	รวม	254	69.509			
8. ด้านการติดต่อประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	3	8.197	2.732	13.679	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	50.136	.200		
	รวม	254	58.333			
9. ด้านการตอบคำถามและให้ ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3	9.463	3.154	25.253	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	31.353	.125		
	รวม	254	40.816			

ตารางที่ 4.54 (ต่อ)

องค์ประกอบการบริการบน เครื่องบิน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.266	.422	7.739	.000*
	ภายในกลุ่ม	251	13.686	.055		
	รวม	254	14.952			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์บริการ ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ด้านการวางแผนการบริการ ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ตามรายได้ที่ต่างกัน

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า	60,001-	80,001-	มากกว่า
		60,000	80,000	100,000	100,000
	ค่าเฉลี่ย	2.98	3.02	3.09	3.23
ต่ำกว่า 60,000	2.98	-	1.000	.640	.001*
60,001-80,000	3.02		-	.269	.000*
80,001-100,000	3.09			-	.005*
มากกว่า 100,000	3.23				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 60,000 บาท รายได้ระหว่าง 60,001-80,000 บาท รายได้ระหว่าง 80,001-100,000 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้ อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ แตกต่างจากกลุ่มรายได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท

ตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ตามรายได้ที่ต่างกัน

รายได้	ต่ำกว่า 60,000		60,001-80,000	80,001-100,000	มากกว่า 100,000
	ค่าเฉลี่ย	2.98	3.02	3.09	3.23
ต่ำกว่า 60,000	2.98	-	.703	.000*	.607
60,001-80,000	3.02		-	.000*	.963
80,001-100,000	3.09			-	.148
มากกว่า 100,000	3.23				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 60,000 บาท รายได้ระหว่าง 60,001-80,000 บาท รายได้ระหว่าง 80,001-100,000 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ แตกต่างจากกลุ่มรายได้ต่อเดือนระหว่าง 80,001-100,000 บาท

ตารางที่ 4.57 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ตามรายได้ที่ต่างกัน

รายได้	ต่ำกว่า 60,000		60,001-80,000	80,001-100,000	มากกว่า 100,000
	ค่าเฉลี่ย	2.98	3.02	3.09	3.23
ต่ำกว่า 60,000	2.98	-	.163	.967	.144
60,001-80,000	3.02		-	.111	.000*
80,001-100,000	3.09			-	.016*
มากกว่า 100,000	3.23				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนระหว่าง 60,001-80,000 บาท รายได้ระหว่าง 80,001-100,000 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด แตกต่างจากกลุ่มรายได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท

ตารางที่ 4.58 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ ตามรายได้ที่ต่างกัน

รายได้	ต่ำกว่า 60,000		60,001-80,000	80,001-100,000	มากกว่า 100,000
	ค่าเฉลี่ย	2.98	3.02	3.09	3.23
ต่ำกว่า 60,000	2.98	-	.022*	.166	.701
60,001-80,000	3.02		-	.706	.001*
80,001-100,000	3.09			-	.008*
มากกว่า 100,000	3.23				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนระหว่าง 60,001-80,000 บาท รายได้ระหว่าง 80,001-100,000 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ แตกต่างจากกลุ่มรายได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท

ตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ตามรายได้ที่ต่างกัน

รายได้	ต่ำกว่า 60,000		60,001-80,000	80,001-100,000	มากกว่า 100,000
	ค่าเฉลี่ย	2.98	3.02	3.09	3.23
ต่ำกว่า 60,000	2.98	-	.091	.001*	.498
60,001-80,000	3.02		-	.134	.971
80,001-100,000	3.09			-	.256
มากกว่า 100,000	3.23			.	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.59 พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 60,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาดแตกต่างจากกลุ่มรายได้ต่อเดือนระหว่าง 80,001-100,000 บาท

ตารางที่ 4.60 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ตามรายได้ที่ต่างกัน

รายได้	ต่ำกว่า 60,000		60,001-80,000	80,001-100,000	มากกว่า 100,000
	ค่าเฉลี่ย	2.98	3.02	3.09	3.23
ต่ำกว่า 60,000	2.98	-	.009*	.208	.014*
60,001-80,000	3.02		-	.351	.894
80,001-100,000	3.09			-	.286
มากกว่า 100,000	3.23				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.60 พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 60,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แตกต่างจากกลุ่มรายได้ต่อเดือนระหว่าง 60,001-80,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 100,000 บาท

ตารางที่ 4.61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ตามรายได้ที่ต่างกัน

รายได้	ต่ำกว่า 60,000		60,001-80,000	80,001-100,000	มากกว่า 100,000
	ค่าเฉลี่ย	2.98	3.02	3.09	3.23
ต่ำกว่า 60,000	2.98	-	.998	.159	1.000
60,001-80,000	3.02		-	.007*	.999
80,001-100,000	3.09			-	.218
มากกว่า 100,000	3.23				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.61 พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนระหว่าง 60,001-80,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร แตกต่างจากกลุ่มรายได้ต่อเดือนระหว่าง 80,001-100,000 บาท

ตารางที่ 4.62 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามรายได้ที่ต่างกัน

รายได้	ต่ำกว่า 60,000		60,001-80,000	80,001-100,000	มากกว่า 100,000
	ค่าเฉลี่ย	2.98	3.02	3.09	3.23
ต่ำกว่า 60,000	2.98	-	.205	.924	.004*
60,001-80,000	3.02		-	.248	.000*
80,001-100,000	3.09			-	.000*
มากกว่า 100,000	3.23				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.62 พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 60,000 บาท กลุ่มรายได้ระหว่าง 60,001-80,000 บาท และกลุ่มรายได้ระหว่าง 80,001-100,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แตกต่างจากกลุ่มรายได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท

ตารางที่ 4.63 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล ตามรายได้ที่ต่างกัน

รายได้	ต่ำกว่า 60,000		60,001- 80,000	80,001- 100,000	มากกว่า 100,000
	ค่าเฉลี่ย	2.98	3.02	3.09	3.23
ต่ำกว่า 60,000	2.98	-	.000*	.000*	.109
60,001-80,000	3.02		-	.006*	.149
80,001-100,000	3.09			-	.000*
มากกว่า 100,000	3.23				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.63 พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 60,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล แตกต่างจากกลุ่มรายได้ต่อเดือนระหว่าง 60,000 - 80,000 บาท และรายได้ระหว่าง 80,001-100,000 บาท

กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 60,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล แตกต่างจากกลุ่มรายได้ต่อเดือนระหว่าง 80,001-100,000 บาท

กลุ่มรายได้ต่อเดือนระหว่าง 80,001-100,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล แตกต่างจากกลุ่มรายได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท

ส่วนที่ 4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ
หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)

ตารางที่ 4.64 สรุปภาพรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ข้อเสนอ)
1. ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์	1
2. ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ	2
3. ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด	2
4. ด้านการวางแผนการบริการ	2
5. ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด	1
6. ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	1
7. ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร	3
8. ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2
9. ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล	5
โดยรวม	19

จากตารางที่ 4.64 กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ที่มีต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
ให้บริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวม
จำนวน 19 ข้อเสนอ โดยข้อเสนอแนะด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล มากที่สุด จำนวน 5
ข้อเสนอ รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร จำนวน 3 ข้อเสนอ

ตารางที่ 4.65 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์

การใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์	จำนวน (ข้อเสนอ)
1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องใช้อุปกรณ์การบริการอย่างคล่องแคล่ว และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด	1
รวม	1

จากตารางที่ 4.65 กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ 1 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องใช้อุปกรณ์การบริการอย่างคล่องแคล่ว และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ตารางที่ 4.66 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีต่อการบริหารจัดการองค์กร ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ

ความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ	จำนวน (ข้อเสนอ)
1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องย้ำเตือนผู้ได้บังคับบัญชาให้ตรวจสอบ อุปกรณ์การบริการอย่างถี่ถ้วนเสมอ	1
2. หัวหน้าพนักงานต้อนรับต้องตรวจสอบการดูแลรักษาอุปกรณ์บริการให้อยู่ในสภาพดีเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	1
รวม	2

จากตารางที่ 4.66 กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ 2 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องย้ำเตือนผู้ได้บังคับบัญชาให้ตรวจสอบ อุปกรณ์การบริการอย่างถี่ถ้วนเสมอ และหัวหน้าพนักงานต้อนรับต้องตรวจสอบการดูแลรักษาอุปกรณ์บริการให้อยู่ในสภาพดีเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.67 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการบริการของหัวหน้าพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตาม
แนวทางที่บริษัทกำหนด

การปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด	จำนวน (ข้อเสนอ)
1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับจะต้องมีความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะนำไปปฏิบัติและประสพผลดีในการบริการ	1
2. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องย้ำเตือนให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติตามที่บริษัทได้กำหนดไว้	1
รวม	2

จากตารางที่ 4.67 กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด 2 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับจะต้องมีความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะนำไปปฏิบัติและประสพผลดีในการบริการ และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องย้ำเตือนให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติตามที่บริษัทได้กำหนดไว้

ตารางที่ 4.68 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการบริการของหัวหน้าพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผน
การบริการ

การวางแผนการบริการ	จำนวน (ข้อเสนอ)
1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับจำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงบินในแต่ละเที่ยวบินจะเป็นปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ	1
2. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องกำกับดูแลให้ ผู้ได้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามแนวทางที่ได้วางแผนไว้	1
รวม	2

จากตารางที่ 4.68 กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ 2 ข้อเสนอ

คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับจำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงบินในแต่ละเที่ยวบินจะเป็นปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องกำกับดูแลให้ผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามแนวทางที่ได้วางแผนไว้

ตารางที่ 4.69 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด

การดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด	จำนวน (ข้อเสนอ)
1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับจะต้องควบคุมและตรวจตราความสะอาด และคอยย้ำเตือนพนักงานให้ดูแลความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารอย่างสม่ำเสมอในห้องโดยสารด้วยตัวเองก่อนเริ่มเที่ยวบินทุกครั้ง	1
รวม	1

จากตารางที่ 4.69 กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ 1 ข้อเสนอคือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับจะต้องควบคุมและตรวจตราความสะอาด และคอยย้ำเตือนพนักงานให้ดูแลความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารอย่างสม่ำเสมอในห้องโดยสารด้วยตัวเองก่อนเริ่มเที่ยวบินทุกครั้ง

ตารางที่ 4.70 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	จำนวน (ข้อเสนอ)
1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี ประสบความสำเร็จทุกครั้ง	1
รวม	1

จากตารางที่ 4.70 กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า 1 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องสามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้อย่างดี ประสบความสำเร็จทุกครั้ง

ตารางที่ 4.71 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร

ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร	จำนวน (ข้อเสนอ)
1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องสื่อสารด้วยภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษที่คล่องแคล่วในการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน	2
2. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องให้ความสำคัญกับการพูดคุยและการสื่อสารกับผู้โดยสารในทุกเที่ยวบิน	1
รวม	3

จากตารางที่ 4.71 กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร มี 2 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องสื่อสารด้วยภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษที่คล่องแคล่วในการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องให้ความสำคัญกับการพูดคุยและการสื่อสารกับผู้โดยสารในทุกเที่ยวบิน

ตารางที่ 4.72 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จำนวน (ข้อเสนอ)
1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประสบความสำเร็จเสมอ	1
2. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถชี้แจงปัญหาได้อย่างถูกต้องและชัดเจนในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสมอ	1
รวม	2

จากตารางที่ 4.72 กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มี 2 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประสบความสำเร็จเสมอ และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถชี้แจงปัญหาได้อย่างถูกต้องและชัดเจนในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสมอ

ตารางที่ 4.73 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อสมรรถนะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล

ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล	จำนวน (ข้อเสนอ)
1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการ เพราะเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงาน	2
2. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารที่สงสัยเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการ ให้เกิดความเข้าใจเป็นสิ่งที่จำเป็น	2
3. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทราบและให้ข้อมูลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	1
รวม	5

จากตารางที่ 4.73 กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล มี 5 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการ เพราะเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงาน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารที่สงสัยเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการ ให้เกิดความเข้าใจเป็นสิ่งที่จำเป็น และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทราบและให้ข้อมูลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็น เกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบิน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 700 คน

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 255 คน คำนวณจากสูตรทาร์โรว์ ยามาเน่

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามที่ใช้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป

1.2.3 การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

การทดสอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อหาค่าความเที่ยง (Validity) และได้แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ หลังจากนั้นทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม คำนวณค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.774

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยประสานงาน โดยตรงกับกลุ่มตัวอย่างของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 255 ฉบับ

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยที่มีต่อการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน (ประสบการณ์) และรายได้รวมต่อเดือน วิเคราะห์โดยการนำข้อมูล มาคำนวณหาค่า คือ t-Test F-Test โดยกำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) ที่ระดับค่า $p > 0.05$ หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95 และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ
- 4) วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป วิเคราะห์โดยนำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะมารวบรวมเป็นหมวดหมู่ แล้วจัดกลุ่มแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ใช้วิธีแจกแจงความถี่ (Frequency)

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงร้อยละ 56.47 อายุระหว่าง 46-50 ปี ร้อยละ 32.16 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 61.96 การศึกษาระดับปริญญาตรี

ร้อยละ 49.41 ระยะเวลาในการทำงาน ระหว่าง 20-25 ปี ร้อยละ 38.43 และมีรายได้ต่อเดือน 60,001-80,000 บาท ร้อยละ 39.61

1.3.2 สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมพบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.06$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การวางแผนการบริการ ($\bar{X}=3.12$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล ($\bar{X}=2.91$) เมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

(1) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.09$) ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความสามารถในการแก้ไขอุปกรณ์บริการได้เมื่อเกิดปัญหา ($\bar{X}=3.18$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องกำกับดูแลให้การใช้อุปกรณ์การบริการทุกประเภทเกิดประโยชน์สูงสุดในทุกเที่ยวบิน ($\bar{X}=3.00$) มีข้อสังเกตว่า ข้อ 5 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องกำกับดูแลให้การใช้อุปกรณ์การบริการทุกประเภทเกิดประโยชน์สูงสุดในทุกเที่ยวบิน และข้อ 1 ความสามารถในการใช้อุปกรณ์การบริการอย่างคล่องแคล่วและเกิดประโยชน์สูงสุดเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่า SD สูงกว่า 1 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

(2) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.05$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ได้บังคับบัญชาในการรักษาอุปกรณ์การบริการ ($\bar{X}=3.14$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เป็นหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องย้าเตือนผู้ได้บังคับบัญชาให้ตรวจสอบ อุปกรณ์การบริการอย่างถี่ถ้วนเสมอ ($\bar{X}=2.97$) อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตว่า ข้อ 3 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำตัวเป็นแบบอย่าง และข้อ 5 การดูแลรักษาอุปกรณ์บริการให้อยู่ในสภาพดีเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีค่า SD สูงกว่า 1 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

(3) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.09$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ท่านเชื่อว่าการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนดจะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.29$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเป็นหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องย้าเตือนให้พนักงานต้อนรับบน

เครื่องบินปฏิบัติตามที่บริษัทได้กำหนดไว้ ($\bar{X}=2.89$) อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตว่า ข้อ 2 เป็นหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องย้ำเตือนให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติตามที่บริษัทได้กำหนดไว้ และข้อ 4 ท่านมักจะเสนอแนะหรือแสดงความ คิดเห็นที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีค่า SD สูงกว่า 1 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

(4) ด้านการวางแผนการบริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.12$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือในทุกเที่ยวบินจำเป็นต้องวางแผนการบริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารและจำนวนชั่วโมงบินทุกครั้ง ($\bar{X}=3.20$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดได้แก่ จำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงบินในแต่ละเที่ยวบินจะเป็นปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.04$) อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตว่า ข้อ 1 ในทุกเที่ยวบินจำเป็นต้องวางแผนการบริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารและจำนวนชั่วโมงบินทุกครั้ง ข้อ 3 การให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับการวางแผนในการให้บริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบิน และข้อ 5 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องกำกับดูแลให้ผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามแนวทางที่ได้วางแผนไว้ มีค่า SD สูงกว่า 1 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

(5) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.08$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มักได้รับคำชมจากการกำกับดูแลเรื่องความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารอย่างจริงจัง ($\bar{X}=3.19$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดได้แก่ การย้ำเตือนพนักงานให้ดูแลความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารอย่างสม่ำเสมอเป็นหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ($\bar{X}=2.98$)

(6) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.05$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการเป็นสิ่งที่ทำทลายความสามารถของท่าน ($\bar{X}=3.17$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดได้แก่ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี ประสบความสำเร็จทุกครั้ง ($\bar{X}=2.93$)

(7) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.10$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษจำเป็นอย่างมากในการสื่อความเข้าใจที่ถูกต้องกับผู้โดยสาร ($\bar{X}=3.24$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องความสำคัญกับการพูดคุยและการสื่อสารกับผู้โดยสารในทุกเที่ยวบิน ($\bar{X}=3.01$) อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตว่า ข้อ 1 ทุกเที่ยวบินท่านได้มีการสื่อสารกับผู้โดยสารให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องได้อย่างน่าพอใจ ข้อ 2 ความสามารถในการสื่อสารภาษา

อังกฤษจำเป็นอย่างมากในการสื่อความเข้าใจที่ถูกต้องกับผู้ใช้โดยสาร และข้อ 4 การสื่อสารด้วยภาษาไทยหรือภาษา อังกฤษที่คล่องแคล่วเป็น สิ่งจำเป็นในการให้บริการผู้ใช้โดยสารบนเครื่องบิน มีค่า SD สูงกว่า 1 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

(8) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.07$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การชี้แจงปัญหาได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้การติดต่อประสานงานประสบผลสำเร็จ ($\bar{X}=3.22$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่ ท่านประสบความสำเร็จกับการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสมอ ($\bar{X}=2.89$)

(9) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=2.91$) โดยความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารได้ระดับปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์บริการ ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.18$) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการ เป็นสิ่งสำคัญต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ($\bar{X}=2.71$)

2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า

(1) เพศ พบว่า ผู้ที่มีเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแตกต่างกัน ในด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ด้านการวางแผนการบริการ ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) อายุ พบว่า ผู้ที่มีอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แตกต่างกันในด้านด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ด้านการวางแผนการบริการ ด้านการดูแลความเรียบร้อย และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้โดยสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

(3) สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แตกต่างกันในด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด และด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

(4) ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แตกต่างกันในด้านความสนใจ

จะรักษาอุปกรณ์การบริการ ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด และด้านการตอบคำถาม และให้ข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

(5) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แตกต่างกันในด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัท กำหนด ด้านการวางแผนการบริการ ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

(6) รายได้รวมต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แตกต่างกันทุกด้าน คือ ด้านการใช้ อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ด้านการวางแผนการบริการ ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ ระดับ 0.05

3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างเสริมประสิทธิภาพทางการบริการ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ที่มีต่อความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมจำนวน 19 ข้อเสนอ โดยข้อเสนอแนะด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล มาก ที่สุด จำนวน 5 ข้อเสนอ รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร จำนวน 3 ข้อเสนอ จำแนกเป็น รายด้านดังนี้

(1) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ 1 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องใช้อุปกรณ์การบริการอย่างคล่องแคล่ว และทำให้เกิด ประโยชน์สูงสุด

(2) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ 2 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องยื่นผู้ได้บังคับบัญชาให้ตรวจสอบ อุปกรณ์การบริการอย่างถี่ถ้วนเสมอ และหัวหน้าพนักงานต้อนรับต้องตรวจสอบการดูแลรักษาอุปกรณ์บริการให้อยู่ในสภาพดีเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

(3) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด 2 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับจะต้องมีความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะนำไปปฏิบัติและประสพผลดีในการบริการ และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องยื่นผู้ได้บังคับบัญชาให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติตามที่บริษัทได้กำหนดไว้

(4) ด้านการวางแผนการบริการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ 2 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับจำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงบินในแต่ละเที่ยวบินจะเป็นปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องกำกับดูแลให้ผู้ได้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามแนวทางที่ได้วางแผนไว้

(5) ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนการบริการ 1 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับจะต้องควบคุมและตรวจตราความสะอาด และคอยยื่นพนักงานให้ดูแลความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารอย่างสม่ำเสมอในห้องโดยสารด้วยตัวเองก่อนเริ่มเที่ยวบินทุกครั้ง

(6) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 1 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี ประสพความสำเร็จทุกครั้ง

(7) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสารมี 3 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องสื่อสารด้วยภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษที่คล่องแคล่วในการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องให้ความสำคัญกับการพูดคุยและการสื่อสารกับผู้โดยสารในทุกเที่ยวบิน

(8) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มี 2 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประสบความสำเร็จเสมอ และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถชี้แจงปัญหาได้อย่างถูกต้องและชัดเจนในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสมอ

(9) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล มี 5 ข้อเสนอ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการ เพราะเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงาน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารที่สงสัยเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการ ให้เกิดความเข้าใจเป็นสิ่งที่จำเป็น และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทราบและให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

2. การอภิปรายผล

ผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะนำเสนอ อภิปรายตามรายละเอียดการค้นพบ ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยภาพรวม พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2.1.1 ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความสามารถในการแก้ไขอุปกรณ์บริการได้เมื่อเกิดปัญหา สามารถที่จะเรียกเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมาแก้ไขปรับปรุงใหม่ทุกครั้งที่พบความบกพร่อง เกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการ ก่อนเริ่มเที่ยวบิน เพราะในแต่ละเที่ยวบินการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าเป็นไปตามที่ ซีแธมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงชัชวาล ทิตศิริวัช, 2552) อธิบายไว้ว่า คุณภาพก็คือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงสามารถที่จะแก้ปัญหาได้เพื่อให้เป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ

2.1.2 ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก โดยหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ได้บังคับบัญชาในการรักษาอุปกรณ์การบริการ ทั้งนี้เนื่องจาก มีการนำกลยุทธ์ของเทคโนโลยีที่ทันสมัยและการบริการอย่างมีคุณภาพเป็นจุดที่ใช้ในการแข่งขัน เช่น มีระบบเอนเตอร์เทนเมนท์ที่รองรับความต้องการของผู้โดยสาร ความปลอดภัยในการเดินทาง ดังนั้นการรักษาอุปกรณ์การบริการเป็นหน้าที่หนึ่งของการทำหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งสอดคล้องตามหน้าที่หลักสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน), 2550: 2) อธิบายไว้ว่า การดูแลความพร้อมในการบริการ (Check Cabin Appearance) และประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ (Coordinate) ได้แก่ การควบคุมการบริการตั้งแต่ก่อนให้บริการเริ่มตั้งแต่กระบวนการเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ การลำเลียงอาหารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ตรวจสอบระบบการบริการต่าง ๆ ได้แก่ ความพร้อมของห้องโดยสาร ความสะอาด ระบบน้ำ ไฟ สัญญาณต่าง ๆ โสตทัศน เป็นต้น ซึ่งหากมีสิ่งบกพร่องต่าง ๆ เกิดขึ้นแสดงถึงความไม่ปลอดภัยจะต้องประสานงานฝ่ายที่เกี่ยวข้องทันทีซึ่งหากเป็นอุปกรณ์ที่จำเป็นในการเดินทาง (No go item) ก็อาจต้องมีการเลื่อนกำหนดการเดินทางเพื่อทำการซ่อมแซม นอกจากนี้หัวหน้าพนักงานต้อนรับจะต้องประสานงานกับนักบินในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ เส้นทางการบิน สภาพวิสัยการบิน เพื่อความปลอดภัยและเป็นข้อมูลในการกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการและประสานงานกับพนักงานภาคพื้นด้วยเพื่อเป็นการส่งมอบการทำงานและให้รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้โดยสารและเหตุการณ์บนเครื่องบิน

2.1.3 ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างเชื่อว่าการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนดจะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ และมักมีการเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของเสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง (2545 : 16) อธิบายว่า คุณสมบัติผู้ให้บริการที่ดีพนักงานจะต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ตนรับผิดชอบ และความคล่องตัวในงานหน้าที่อย่างดี พัฒนาปรับปรุงความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและพนักงานควรมีความเชื่อในแนวทางที่บริษัทกำหนด เช่นเดียวกับแนวคิดของบัซเซลและเกลด์ (Buzzle and Gale, 1985 อ้างถึงในอนูวัฒน์ สุขสุทธิกุลและคณะ, 2542: 2-3) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

2.1.4 ด้านการวางแผนการบริการ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก โดยที่ในทุกเที่ยวบินจำเป็นจะต้องวางแผนการบริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารและจำนวนชั่วโมงบินทุกครั้งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำหน้าที่ในการวางแผนในเรื่องเวลา ขั้นตอนและความต่อเนื่องของงานบริการ โดยสอดคล้องกับระบบงานและทีมงาน จากผลการศึกษาสามารถเทียบเคียงได้กับแนวคิดของบัซเซิลและเกลล์ (Buzzle and Gale, 1985 อ้างถึงในอนุวัฒน์ สุขชุตติกุลและคณะ, 2542: 2-3) คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

2.1.5 ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก โดยที่การได้รับคำชมจากการกำกับดูแลเรื่องความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารอย่างจริงจัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่ในการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณทั่วไปในเครื่องบิน รวมทั้งห้องน้ำและห้องจัดเตรียมอาหาร ความเรียบร้อยและความสะอาดจากผลการศึกษาสามารถเทียบเคียงได้กับงานวิจัยของนิภานันท์ เฉยพันธ์ (2552) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการเครื่องบินบนสายการบินของประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารเห็นด้วยกับเครื่องบินที่มีความสะอาดเป็นที่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผู้โดยสารเห็นด้วยกับอุปกรณ์และภาชนะที่ใช้บริการมีความสวยงาม

2.1.6 ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก โดยที่การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีจะมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับภาพการให้บริการ ทั้งนี้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจะทำให้สามารถฟื้นฝ่าอุปสรรคต่างๆ ไปได้ด้วยดีโดยเฉพาะคนที่เป็นหัวหน้าหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้นำทุกระดับหากมีคุณลักษณะ หรือมีขีดความสามารถดังกล่าว ย่อมเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรที่ดี เป็นเป็นภาระหน้าที่อย่างหนึ่งของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เฉพาะหน้าได้จะทำให้การให้บริการมีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการศึกษาข้างต้นสอดคล้องกับแนวคิดของบัซเซิลและเกลล์ (Buzzle and Gale, 1985 อ้างถึงในอนุวัฒน์ สุขชุตติกุลและคณะ, 2542: 2-3) ที่อธิบายถึง คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมใน

การให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

2.1.7 ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก โดยความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษจำเป็นอย่างมากในการสื่อความเข้าใจที่ถูกต้องกับผู้โดยสารมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งชายและหญิงจะต้องมีความรู้ความสามารถในการพูดและเข้าใจภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี หากมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่นนอกเหนือจากภาษาอังกฤษด้วย โดยเฉพาะภาษาจีน ฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี สเปน ญี่ปุ่น และสเปน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขาวิชาและผ่านการทดสอบข้อเขียนภาษาอังกฤษ Test of English for International Communication (TOEIC) ได้คะแนน 600 คะแนนขึ้นไป หรือ Test of English as Foreign Language (TOEFL) ได้ 500 คะแนนขึ้นไป สำหรับ Paper-based Test หรือ 173 คะแนนขึ้นไป สำหรับ Computer based Test หรือผ่านการสอบข้อเขียน International English Language Testing System (IELTS) โดยได้คะแนน 5.5 คะแนนขึ้นไป ผลการทดสอบข้อเขียนภาษาอังกฤษดังกล่าวต้องไม่เกิน 2 ปี นับจากวันที่สอบ (Test Date) ถึงวันที่ยื่นสมัคร (บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน), 2550: 2)

2.1.8 ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก โดยที่การชี้แจงปัญหาได้อย่างชัดเจนและถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้การติดต่อประสานงานประสบผลสำเร็จ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของท่านให้ประสบผลสำเร็จสูงยิ่งขึ้น ทั้งนี้อธิบายได้ว่าการติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกันซึ่งก็ส่งผลต่อคุณภาพของงานบริการด้วยเช่นกันทำให้ผู้มาใช้บริการของการบินไทยได้รับความสะดวก ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อนเกินไปใช้เวลาในการรอคอยน้อย นอกจากนี้หัวหน้าพนักงานต้อนรับจะต้องประสานงานกับนักบินในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ เส้นทางการบิน สภาพวิสัยการบิน เพื่อความปลอดภัยและเป็นข้อมูลในการกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการและประสานงานกับพนักงานภาคพื้นด้วยเพื่อเป็นการส่งมอบการทำงานและให้รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้โดยสารและเหตุการณ์บนเครื่องบิน

2.1.9 ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก โดยที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสามารถตอบคำถาม

และให้ข้อมูลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาเกี่ยวกับอุปกรณ์บริการ ได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ เนื่องจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องสามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องในทุกสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรได้มอบอำนาจในการทำงานให้แก่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างเต็มที่ คือสามารถสั่งการได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้สามารถเทียบเคียงได้กับงานวิจัยของปวีศา เนียรภาค (2551) ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสามารถในการตัดสินใจโดยรวมทั้งด้านความเชื่อมั่น ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการยืดหยุ่น ด้านความมีวิจารณญาณและด้านความมีเหตุผลอยู่ในระดับสูง

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริการบนเครื่องบิน แตกต่างกันไป ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ความคิดเป็นเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันมีผลมาจาก ความรู้ ความเชื่อ ประสบการณ์ ของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง อย่างไรก็ตามหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องมีความรับผิดชอบสูง ไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ บนเครื่องบิน การติดต่อกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานต่าง ๆ บนเครื่องบิน ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งการเดินทางเข้าออกที่จะต้องเกี่ยวข้องกับกองตรวจคนเข้าเมือง อีกทั้งยังมีความรับผิดชอบโดยตรงของผู้ได้บังคับบัญชาที่อาจจะมีการกระทำผิดระเบียบวินัย หรือมีข้อขัดแย้งกับผู้โดยสาร หรือความรับผิดชอบโดยตรงต่อผู้โดยสารที่อาจเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้องมากมายในระหว่างทำการบิน ปัญหาเหล่านี้อาจทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ถูกดำเนิน ใต้วาน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ลดลงได้ จากผลการศึกษาสามารถเทียบเคียงได้กับงานวิจัยของน้ำเพชร อยู่สกุล (2552:28) วิจัยเรื่อง ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท พบว่า ปัจจัยของคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันและมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานบริการ

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

3.1.1 ด้านการใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ “หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องกำกับดูแลให้การใช้อุปกรณ์การบริการทุกประเภทเกิดประโยชน์สูงสุดในทุกเที่ยวบิน” ดังนั้นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อาจจะมีการเตรียมการทำงานก่อนขึ้นเครื่อง ดังนั้นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรกำชับให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติตามกฎระเบียบการบิน และแผนงานบริการอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การบริการทั้งหมดเกิดประโยชน์และความพึงพอใจต่อผู้รับบริการต่อไป

3.1.2 ด้านความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ ผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ “หน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องย้ำเตือนผู้ได้บังคับบัญชาให้ตรวจสอบ อุปกรณ์การบริการอย่างถี่ถ้วนเสมอ” ดังนั้นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นอกจากจะต้องทำหน้าที่ในการย้ำเตือนผู้ได้บังคับบัญชาให้ตรวจสอบ อุปกรณ์การบริการแล้ว หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรจะตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์ซ้ำอีกครั้งหนึ่ง เพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ

3.1.3 ด้านการปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ “หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องย้ำเตือนให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติตามที่บริษัทได้กำหนดไว้” การที่ต้องทำหน้าที่ย้ำเตือนให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติตามที่บริษัทได้กำหนดไว้ เป็นสิ่งที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในขณะเดียวกันพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรสอดแทรกทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าการบริการให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อไป

3.1.4 ด้านการวางแผนการบริการ ผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ “ผู้โดยสารและชั่วโมงบินในแต่ละเที่ยวบินจะเป็นปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ” ดังนั้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ปลูกฝังวัฒนธรรมการบริการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ ให้กับพนักงานในทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหัวหน้า

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่จะต้องดูแลและให้บริการลูกค้า ในระยะเวลาที่มากกว่าหน่วยงานอื่นๆ

3.1.5 ด้านการดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด ผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ “การย้ำเตือนพนักงานให้ดูแลความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารอย่างสม่ำเสมอ เป็นหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” แสดงให้เห็นว่าหน้าที่ในการดูแลความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารเป็นหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่แล้ว ซึ่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่ในการตรวจสอบความเรียบร้อยของความสะอาด อย่างไรก็ตามหากจะให้การบริการเป็นที่ประทับใจต่อลูกค้า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีหน้าที่ในการตรวจสอบความเรียบร้อยในทุกจุดบนเครื่องบิน และอาจจะย้ำเตือนกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยความเป็นกัลยาณมิตร

3.1.6 ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ “ความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างดี ประสบความสำเร็จทุกครั้ง” แสดงให้เห็นว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อาจจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทุกครั้งไป ดังนั้นการทำงานเป็นทีม การประสานความร่วมมือ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน จะเป็นการช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ทำให้ลูกค้าพึงพอใจและได้รับบริการที่ดีจาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.1.7 ด้านการสื่อสารกับผู้โดยสาร ผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ “หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องให้ความสำคัญกับการพูดคุยและการสื่อสารกับผู้โดยสารในทุกเที่ยวบิน” การสื่อสารกับลูกค้ามีความสำคัญมากต่อคุณภาพการให้บริการที่วัดจากความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรทำหน้าที่ในการสื่อสารกับลูกค้าทั้งการใช้ภาษาสัญลักษณ์ เช่น การไหว้ การยิ้ม ฯลฯ รวมทั้งการสื่อสารโดยใช้วาจา เช่น น้ำเสียงที่สื่อสาร ความพร้อมในการตอบคำถาม เป็นต้น ทั้งนี้เพราะหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ให้แก่บริษัทและประเทศไทยในการแสดงให้ชาวต่างชาติทั่วโลกเห็นถึงคุณค่าของมรดกไทยตลอดจนภาพจน์ที่ดีของคนไทย

3.1.8 ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ “ท่านประสบความสำเร็จกับการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสมอ” ทั้งนี้การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงาน และเกิดคุณภาพการให้บริการที่ดี ดังนั้นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีทักษะการติดต่อสื่อสารที่ดี โดยอาจจะต้องพัฒนาตนเอง โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร บุคลิกภาพให้ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นต้น

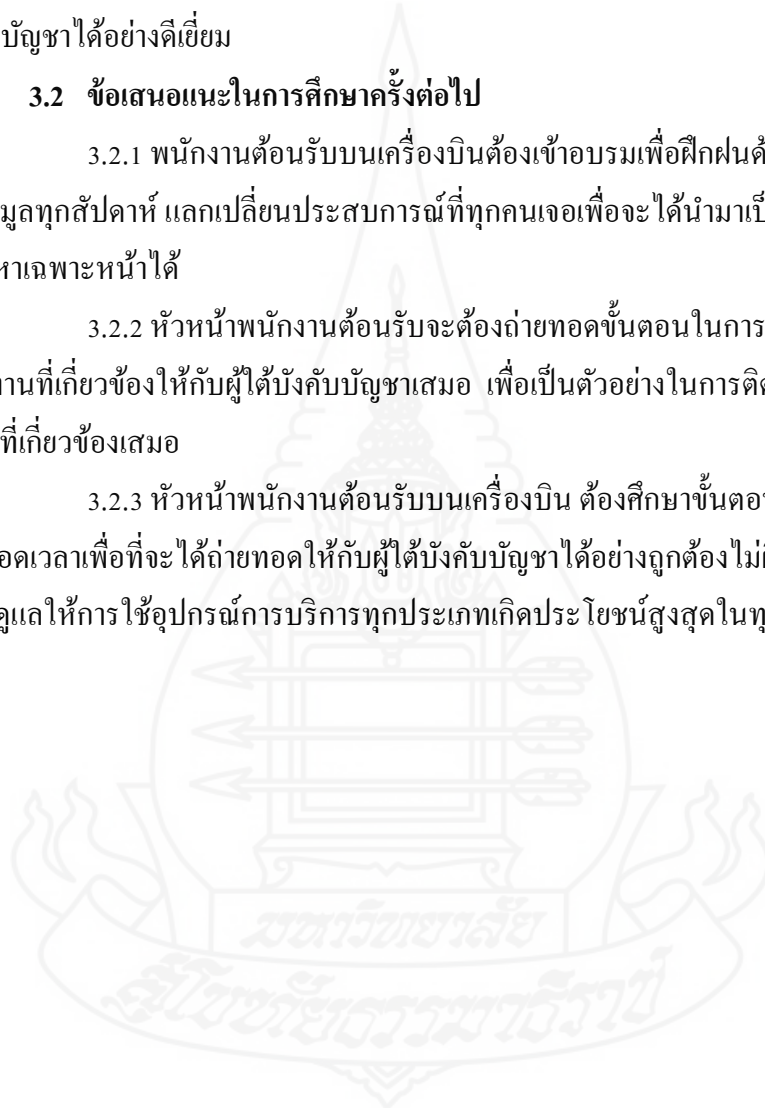
3.1.9 ด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ “ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการ เป็นสิ่งสำคัญต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” ดังนั้นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรศึกษา หาความรู้ พัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้ ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์การบริการ โดยเฉพาะอุปกรณ์การบริการรุ่นใหม่ ๆ เพื่อจะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างประทับใจ และสามารถเป็นที่ปรึกษาที่ดีให้ ผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างดีเยี่ยม

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเข้าอบรมเพื่อฝึกฝนด้านการตอบคำถาม และให้ข้อมูลทุกสัปดาห์ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ทุกคนเจอเพื่อจะได้นำมาเป็นตัวอย่างในการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

3.2.2 หัวหน้าพนักงานต้อนรับจะต้องถ่ายทอดขั้นตอนในการติดต่อ ประสานงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ได้บังคับบัญชาเสมอ เพื่อเป็นตัวอย่างในการติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสมอ

3.2.3 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องศึกษาขั้นตอนการใช้อุปกรณ์การ บริการตลอดเวลาเพื่อที่จะได้ถ่ายทอดให้กับผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาดและแม่นยำ เพื่อกำกับดูแลให้การใช้อุปกรณ์การบริการทุกประเภทเกิดประโยชน์สูงสุดในทุกเที่ยวบิน





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกศสินี กลั่นบุศย์ (2540) “ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของ
โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์ (2542) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต
จำกัด สาขามหาสารคาม” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขา จิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- นัตยาพร เสมอใจ (2547) *การจัดการและการตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ชลธิรา ตันประดิษฐ์ (2551) “ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการหลังการ
ขายบริษัทอินแกรม ไมโคร (ประเทศไทย) จำกัด” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) *การตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ธีระพนธ์ ทองมาก (2553) “คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัทการบินไทยจำกัดตามความคิดเห็นของหัวหน้าพนักงานต้อนรับและผู้บริหาร
ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- น้ำเพชร อยู่สกุล (2553) “ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์
ดุสิตบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นิกานันท์ เฉยพันธ์ (2552) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการกับความพึงพอใจของ
ผู้โดยสารต่อการบริการเครื่องบินบนสายการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการตลาด
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2550) แผนปฏิบัติการบริษัทการบินไทย *คั่นวันที่ 17 มิถุนายน*
2551 จาก [http:// www.thaiairways.com](http://www.thaiairways.com).
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2552) *รายงานประจำปี 2552* กรุงเทพมหานคร
บริษัทการบินไทย

- ปวีศา เนียรภาค (2551) “ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2543) *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)* กรุงเทพมหานคร กราฟฟิคฟอร์แมท(ไทยแลนด์)
- ไพรยพัชร ทองเวส (2554) “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง กรณีศึกษา : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- พัฒนะ มรกตสินธุ์ (2550) “พฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการจัดงานลีลาศในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัดน์ (2546) *การบริหาร* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- วิเชียร ปรีชาธรรมวงศ์ (2550) *การแก้ไขปัญหาเยาวชนกระทำผิดด้วยการประชุมกลุ่มครอบครัว* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2543) *คุณภาพในงานบริการ 1* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปรัชญู ลักขิตานนท์ สุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541) *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร ชรรคมลการพิมพ์
- สมิต สัจฉกร (2546) *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ* กรุงเทพมหานคร สายธาร
- สรัญญา โพธิ์บำรุง (2541) “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สายการบินที่มีต่อการจัดสรรเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- สิน พันธุ์พินิจ (2547) *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร วิทพัฒน์
- สุกัญญา วิเชียรกรและบุญศรี ทองพ่องสวัสดิ์ (2547) *ความคิดเห็นของเกษตรกรอาสาปศุสัตว์ต่อการดำเนินงานกิจกรรมปศุสัตว์ของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล ในพื้นที่สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 1 พระนครศรีอยุธยา เทียนวัฒนา*
- สุมนา อยุ่โพธิ์ (2544) *ตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง (2545) “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ครูกาฬสินธุ์จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อนุวัฒน์ สุขขุดิถุลและคณะ (2542) ขั้นตอนการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ กรุงเทพมหานคร
ดีไซร์



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ
ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

1. วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอิสระของหลักสูตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์ที่
จะศึกษา “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ” ซึ่งคำตอบของท่านมีคุณค่า
อย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะนำไปใช้สรุปผลเป็นภาพรวม ผู้ศึกษา จึงใคร่ขอความ
อนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

2. จำนวนของข้อคำถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน มีทั้งสิ้น 8 หน้า จำนวน 54 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล ลักษณะแบบสอบถาม
เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check - List) มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามในการตรวจสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการบน
เครื่องบิน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ลักษณะ
แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ จำนวน 45 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิด
จำนวน 3 ข้อ

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นาย ชูรัตน์ ตริยางค์กุล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ
คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน
ที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 40 ปี

() 2. 40 – 45 ปี

() 3. 46 – 50 ปี

() 4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หย่า/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

() 1. ปริญญาตรี

() 2. ปริญญาโท

() 3. สูงกว่าปริญญาโท

5. ระยะเวลาในการทำงาน (ประสบการณ์)

() 1. น้อยกว่า 20 ปี

() 2. 20 - 25 ปี

() 3. 26 - 30 ปี

() 4. มากกว่า 30 ปีขึ้นไป

6. รายได้รวมต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 60,000 บาท

() 2. 60,001 – 80,000 บาท

() 3. 80,001 – 100,000 บาท

() 4. มากกว่า 100,000 บาท

**ส่วนที่ 2: แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบิน**

กรุณาทำเครื่องหมาย (X) ลงในช่องท้ายข้อความตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
1. การใช้อุปกรณ์บริการและการแก้ไขอุปกรณ์					
7. ความสามารถในการใช้อุปกรณ์การบริการอย่างคล่องแคล่วและเกิดประโยชน์สูงสุดเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
8. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความสามารถในการแก้ไขอุปกรณ์บริการได้เมื่อเกิดปัญหา					
9. ก่อนการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบิน การตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก					
10. ท่านจะเรียกเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมาแก้ไขปรับปรุงใหม่ทุกครั้ง ที่พบความบกพร่อง เกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการก่อนเริ่มเที่ยวบิน					
11. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องกำกับดูแลให้การใช้อุปกรณ์การบริการทุกประเภทเกิดประโยชน์สูงสุดในทุกเที่ยวบิน					
2. ความสนใจจะรักษาอุปกรณ์การบริการ					
12. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องให้ความสนใจในการดูแลและรักษาอุปกรณ์การบริการในทุกเที่ยวบินอย่างสม่ำเสมอ					
13. เป็นหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องข้าย้เตือนผู้ได้บังคับบัญชาให้ตรวจสอบอุปกรณ์การบริการอย่างถี่ถ้วนเสมอ					

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
14. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ได้บังคับ บัญชาในการรักษาอุปกรณ์การบริการ					
15. ท่านมักให้คำแนะนำในการดูแล รักษาอุปกรณ์การบริการแก่ผู้ได้ บังคับบัญชาของท่าน					
16. การดูแลรักษาอุปกรณ์บริการให้อยู่ ในสภาพดีเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งใน การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ					
3. การปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด					
17. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องปฏิบัติตามระเบียบและแนว ทางที่บริษัทกำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ					
18. ท่านมักจะเสนอแนะหรือแสดงความ คิดเห็นที่เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น					
19. มีหลายครั้งที่ความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะของท่านถูกนำไปปฏิบัติ และประสพผลดีในการบริการ					
20. เป็นหน้าที่ของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องชี้ เดือนให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ปฏิบัติตามที่บริษัทได้กำหนดไว้					
21. ท่านเชื่อว่าการปฏิบัติตามแนวทางที่ บริษัทกำหนดจะทำให้การบริการมี ประสิทธิภาพ					
4. การวางแผนการบริการ					
22. ในทุกเที่ยวบินจำเป็นจะต้องวาง แผนการบริการให้สอดคล้องกับ จำนวนผู้โดยสารและจำนวนชั่วโมง บินทุกครั้ง					

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
23. ท่านเชื่อมั่นว่า การวางแผนบริการให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงบินเป็นสิ่งที่สำคัญมาก					
24. การให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับ การวางแผนในการให้บริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบิน					
25. จำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงบินในแต่ละเที่ยวบินจะเป็นปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ					
26. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องกำกับดูแลให้ผู้ที่บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามแนวทางที่ได้วางแผนไว้					
5. การดูแลความเรียบร้อยและความสะอาด					
27. ท่านมีความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จร่วมกับผู้บริหารของท่าน					
28. ท่านคิดว่าความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารมีส่วนช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของการให้บริการในเที่ยวบิน					
29. ท่านจะต้องควบคุมและตรวจตราความสะอาดในห้องโดยสารด้วยตัวเองก่อนเริ่มเที่ยวบินทุกครั้ง					
30. ท่านมักได้รับคำชมจากการกำกับดูแลเรื่องความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารอย่างจริงจัง					
31. การเข้าเดือนพนักงานให้ดูแลความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสารอย่างสม่ำเสมอเป็นหน้าที่ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
6. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
32. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
33. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี ประสบความสำเร็จทุกครั้ง					
34. ท่านคิดว่า การแก้ไข้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีจะมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับภาพการให้บริการโดยรวม					
35. การแก้ไข้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการเป็นสิ่งที่ทำลายความสามารถของท่าน					
36. ท่านจะมีความภาคภูมิใจทุกครั้งในการแก้ไข้ปัญหาเฉพาะหน้าของท่าน ประสบผลสำเร็จ					
7. การสื่อสารกับผู้โดยสาร					
37. ทุกเที่ยวบินท่าน ได้มีการสื่อสารกับผู้โดยสาร ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ได้อย่างน่าพอใจ					
38. ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษจำเป็นอย่างมากในการสื่อความเข้าใจที่ถูกต้องกับผู้โดยสาร					
39. ความสามารถในการสื่อสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม					
40. การสื่อสารด้วยภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษที่คล่องแคล่วเป็นสิ่งจำเป็นในการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน					
41. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องมีความสำคัญกับการพูดคุยและการสื่อสารกับผู้โดยสารในทุกเที่ยวบิน					

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
8. การติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
42. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งก่อนและหลัง การปฏิบัติการบินทุกครั้ง					
43. ท่านประสบความสำเร็จกับการ ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเสมอ					
44. ท่านสามารถชี้แจงปัญหาได้อย่าง ถูกต้องและชัดเจนในการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสมอ					
45. ทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนส่งเสริม ให้การปฏิบัติงานของท่านให้ประสบ ผลสำเร็จสูงยิ่งขึ้น					
46. การชี้แจงปัญหาได้อย่างชัดเจนและ ถูกต้อง เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้ การติดต่อประสานงานประสบผลสำเร็จ					
9. การตอบคำถามและให้ข้อมูล					
47. ท่านสามารถตอบคำถามและให้ ข้อมูลแก่ผู้โดยสารเกี่ยวกับอุปกรณ์ บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจนทุกเรื่อง					
48. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องสามารถตอบคำถามและให้ ข้อมูลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาเกี่ยวกับ อุปกรณ์บริการได้อย่างถูกต้อง					
49. ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับ อุปกรณ์การบริการ เป็นสิ่งสำคัญต่อ สมรรถนะการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
50. การตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารที่สงสัยเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการ ให้เกิดความเข้าใจเป็นสิ่งที่จำเป็น					
51. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทราบและให้ข้อมูลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาเกี่ยวกับอุปกรณ์การบริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

52. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการมีจิตสำนึกในการให้บริการของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ

.....

.....

.....

.....

53. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ

.....

.....

.....

.....

54. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายชรัตน์ ตรียางค์กุล
วัน เดือน ปีเกิด	1 กันยายน 2506
สถานที่เกิด	อำเภอ บางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่ทำงาน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

