



# การประชุมสัมมนาทางวิชาการ ด้านบริหารธุรกิจการบินและอวกาศ ระดับชาติ ครั้งที่ 2

วันศุกร์ที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2566  
รูปแบบออนไลน์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์  
(Zoom Application)  
ISBN 978-974-625-976-7

สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## รายงานการประชุมวิชาการ (PROCEEDINGS)

การประชุมสัมมนาทางวิชาการด้านบริหารธุรกิจการบินและอวกาศระดับชาติ ครั้งที่ 2 ประจำปี 2566  
สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

(ออนไลน์ผ่าน Zoom Application)

วันศุกร์ที่ 27 มกราคม 2566

ปีที่จัดทำ : มีนาคม 2566

จัดทำและเผยแพร่ : สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

43 หมู่ 6 ตำบล บางพระ อำเภอ ศรีราชา จังหวัด ชลบุรี 20110

โทรศัพท์ 033-136099 ต่อ 1171 - 1177

อีเมล [iaatcon2021@gmail.com](mailto:iaatcon2021@gmail.com)

ISBN (E-Book) : 978-974-625-976-7



คำสั่งสถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ

ที่ ๐๒๒ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการงานประชุมสัมมนาทางวิชาการ  
ด้านบริหารธุรกิจการบินและอวกาศระดับชาติ ครั้งที่ ๒  
สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ด้วย สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ กำหนดจัดโครงการงานประชุมสัมมนาทางวิชาการ  
ด้านบริหารธุรกิจการบินและอวกาศระดับชาติ สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ ครั้งที่ ๒  
ในวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๖ ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อให้การดำเนินงาน  
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ  
งานประชุมสัมมนาทางวิชาการ ด้านบริหารธุรกิจการบินและอวกาศ ระดับชาติ ครั้งที่ ๒ สถาบันเทคโนโลยีการบิน  
และอวกาศ ดังนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

ผู้อำนวยการสถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ		ประธานกรรมการ
รองผู้อำนวยการสถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศทุกฝ่าย		รองประธานกรรมการ
นางสาวสุรีย์พร	ดิษฐ์สุวรรณ	กรรมการ
นางสาวพรรัตน์	พีรวงศ์สกุล	กรรมการ
นางสาววรรษมนต์	สันติศิริ	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

กำหนดแนวทางการดำเนินงานโครงการ และกำกับให้การจัดโครงการเป็นไปด้วยความ  
เรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการสถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ		ประธานกรรมการ
รองผู้อำนวยการสถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศทุกฝ่าย		รองประธานกรรมการ
นางสาวสุรีย์พร	ดิษฐ์สุวรรณ	กรรมการ
นางสาวพรรัตน์	พีรวงศ์สกุล	กรรมการ
นางสาววรรษมนต์	สันติศิริ	กรรมการ
นายวัชรพงศ์	เข้มแก้ว	กรรมการ
นางสาวนฤมล	ทองประสี	กรรมการ
นางสาวสุทธิรัตน์	แก้วกล้า	กรรมการ
นางสาวชจีพรรณ	รีรัมย์	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

ดำเนินการจัดโครงการ ประสานงานกับวิทยากร รวมทั้งแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการ  
ดำเนินงานโครงการ เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์

/๓.คณะกรรมการ

## ๓. คณะกรรมการฝ่ายเอกสารและลงทะเบียน

นางสาววรรณชมนต์	สันติศิริ	ประธานกรรมการ
นางสาวจีพรรณ	รีนรมย์	กรรมการ
นายวัชรพงศ์	เข้มแก้ว	กรรมการ
นางสาวสุทธิรัตน์	แก้วกล้า	กรรมการ
นางสาวนฤมล	ทองประสี	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

จัดเตรียมเอกสารต่างๆ ประสานงานการออกใบสำคัญรับเงินค่าลงทะเบียน และรับลงทะเบียน

## ๔. คณะกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์และประเมินผล

นางสาววรรณชมนต์	สันติศิริ	ประธานกรรมการ
นางสาวจีพรรณ	รีนรมย์	กรรมการ
นางสาวนฤมล	ทองประสี	กรรมการ
นางสาวสุทธิรัตน์	แก้วกล้า	กรรมการ
นายวัชรพงศ์	เข้มแก้ว	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ และความรับผิดชอบ ดังนี้

ประชาสัมพันธ์โครงการในสื่อต่างๆ บันทึกภาพ และสรุปผลการดำเนินโครงการ

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งนี้ ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล สูงสุด

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายคุณานันท์ สุขพาสน์เจริญ)  
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการ  
สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการบนเครื่องบิน  
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบิน กาตาร์แอร์เวย์ส

The study of the relationship between personal service performance factors  
and the quality of inflight services of Qatar Airways flight attendants

สกุลทอง เจริญทอง

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

E-mail: kubkibsakulthong@hotmail.com

ธงชัย จีระดิษฐ์

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

E-mail: Thongchai.jee@kbu.ac.th

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการส่วนบุคคลกับคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ผ่านการสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส และนำมาซึ่งข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินของสายการบินหรือหน่วยงานเพื่อให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่ต่ำกว่า 4 ปี จำนวน 2 คน 2) อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่ต่ำกว่า 4 ปี จำนวน 3 คน 3) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 8 ตัวอย่าง เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพและทำการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ทำงานมีผลต่อคุณภาพงานบริการบนเครื่องบิน 2) ปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการส่วนบุคคลมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการบนเครื่องบิน ได้แก่ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ ทักษะเฉพาะบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล แรงจูงใจในการให้บริการ 3) คุณภาพงานบริการบนเครื่องบินที่มาจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินอีกครั้งในอนาคต

**คำสำคัญ:** การบริการ สมรรถนะ คุณภาพการบริการ

## ABSTRACT

This research aims to study the relationship between personal service performance factors and the quality of inflight services of Qatar Airways flight attendants through a survey of Qatar airways flight attendants and it brings useful information to improve the quality of services on board the aircraft of airlines or agencies to provide related services.

Samples include: 1) Two Qatar airways flight attendants with at least 4 years of working experience 2) Three former flight attendants on Qatar Airways with at least 4 years of working experience 3) Three Chief Flight Attendants on Qatar Airways, in total of eight examples. The method for collecting data is an in-depth interview form, a qualitative data and content analysis. The results showed that: 1) Personal factors include age, education, marital status, and work experience affect the quality of service on board the aircraft. 2) Personal service performance factors have a significant impact on improving the quality of inflight services, including: Basic knowledge of services provided, Individual skills, Self-opinion and perspective, Personality and Motivations for service 3) Quality of inflight service provided by flight attendants, it affects the passenger decision to use the airline again in the future.

**KEYWORDS:** *Service, Performance, Quality of service*

### 1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การขนส่งสินค้าและการเดินทางทางอากาศเป็นที่นิยมแพร่หลายมากขึ้นในปัจจุบันสืบเนื่องมาจากคุณลักษณะเฉพาะตัวของการคมนาคมทางอากาศที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพและโดดเด่นเมื่อเทียบกับการคมนาคมในด้านอื่นๆ งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME (2557) ระบุคุณลักษณะของการเดินทางทางอากาศว่า เป็นการขนส่งสินค้าและการเดินทางที่มีความรวดเร็วที่สุดด้วยอากาศยานและยังมีความตรงต่อเวลาสืบเนื่องมาจากความแน่นอนของเที่ยวบิน ส่งผลให้การเดินทางทางอากาศสามารถตอบโจทย์ผู้ให้บริการที่ต้องการประหยัดเวลา และขนส่งสินค้าที่ต้องการความรวดเร็ว การเสนอสินค้าและบริการของสายการบินจึงเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจระดับโลกได้เป็นอย่างดี

ลักษณะการเสนอสินค้าและบริการของสายการบินถูกนำมาเป็นเครื่องมือทางการตลาดเพื่อสร้างความแตกต่างให้แก่สายการบินและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง ความสะดวกสบายและงานบริการระหว่างการเดินทางที่สายการบินเสนอ จึงเป็น

องค์ประกอบหลักในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของผู้บริโภคที่สายการบินจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากเพื่อพัฒนาองค์การเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ

จากการจัดลำดับความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินโดย Skytrax World Airline Awards 2022 เป็นเครื่องมือที่แสดงให้เห็นว่า สายการบินกาตาร์แอร์เวย์สถูกจัดให้เป็นสายการบินยอดเยี่ยมที่สุดแห่งปี ค.ศ. 2022 เป็นสมัยที่ 7 ในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา (Skytrax, 2022) แต่หากองค์การสายการบินมองลึกลงไปในการจัดลำดับหัวข้อคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินของสายการบินนั้น จะแสดงให้เห็นว่าลำดับความพึงพอใจในงานบริการบนเครื่องบินของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สยังอยู่ในระดับที่ไม่เป็นที่น่าพอใจนักเมื่อเทียบกับการจัดลำดับความพึงพอใจในหัวข้อต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยเล็งเห็นว่า หากองค์การสายการบินต้องการที่จะพัฒนาองค์การจากการจัดลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรอบโลกแล้ว สายการบินจะต้องให้ความสำคัญต่อคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์การในทุกๆ ด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยด้านสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สเพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการของสายการบินได้อย่างตรงจุด อีกทั้งยังได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการในอุตสาหกรรมบริการที่เกี่ยวข้องต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส
- (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

## 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- (1) การนำมาซึ่งข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานจริงของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การสายการบินในการพัฒนาคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินได้อย่างตรงจุด
- (2) สามารถนำผลการวิจัยมาเป็นฐานเพื่อการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะและคุณภาพงานบริการในอุตสาหกรรมการบินได้
- (3) สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพงานบริการและการแข่งขันทางธุรกิจต่อไปได้

## 4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 แนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Millet (อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์, 2561) กล่าวว่า เป้าหมายของการให้บริการคือ กระบวนการกระทำเพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งระดับคุณภาพของการบริการจะเป็นที่

น่าพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการประเมิน (ธงชัย จีระดิษฐ์, 2565) แบ่งลักษณะการประเมินคุณภาพการบริการออกเป็น 2 รูปแบบ อันได้แก่ การประเมินคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และ การประเมินคุณภาพการให้บริการจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการ (Parasuraman อ้างถึงใน ธงชัย จีระดิษฐ์, 2565: 35) ได้อธิบายถึงลักษณะคุณภาพของงานบริการที่สามารถแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ อันได้แก่ 1) การให้บริการที่ตรงตามข้อตกลง และก่อให้เกิดเป็นความรู้สึกน่าเชื่อถือและสามารถไว้วางใจได้ 2) การให้บริการจากบุคลากรที่มีความสามารถและความชำนาญ จึงก่อให้เกิดเป็นความมั่นใจในการใช้บริการ 3) ความเป็นรูปธรรมในงานบริการ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถรับรู้ได้จากสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในขณะที่ใช้บริการ บวกกับลักษณะของบุคลากรที่ให้บริการไม่ว่าจะเป็นเครื่องแต่งกายและท่าทางในการให้บริการ 4) ความเห็นอกเห็นใจที่ผู้ให้บริการแสดงออกว่ามีความเข้าใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ 5) การให้บริการด้วยความพร้อมและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุดโดยจะเห็นได้ว่าคุณภาพในการให้บริการเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการ การบริการจึงไม่สามารถจับต้องได้และมีคุณภาพไม่คงที่ จนก่อให้เกิดความแตกต่างทางคุณภาพในการให้บริการของแต่ละบุคคล ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริการของแต่ละบุคคล

สมรรถนะในการบริการของแต่ละบุคคลจึงมีผลต่อคุณภาพงานบริการ (Hellriegel อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์, 2561) อธิบายความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง การแสดงออกของปัจเจกบุคคลเพื่อการปฏิบัติงานให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบมาจาก องค์ความรู้ ทักษะส่วนบุคคล พฤติกรรมและทัศนคติ

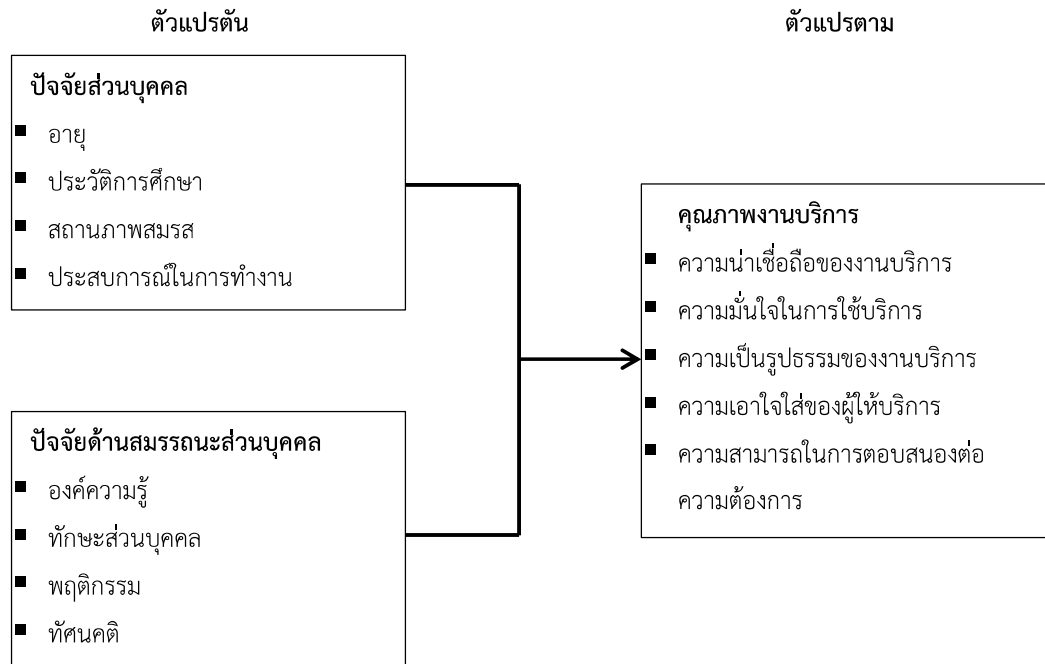
#### 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพงานบริการของสายการบินมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน วีรยา ทยานุวัฒน์ (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษาสายการบินนกแอร์ วสุตม์ โชติพานิช (2560) ที่ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่าและภาพลักษณ์สายการบินที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในบริบทของสายการบินเต็มรูปแบบ ลลิตา พลสุวรรณ และคณะ (2559) เผยแพร่บทความวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ จะสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพงานบริการเกิดจากมิติการประเมินคุณภาพงานบริการทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือของงานบริการ ความมั่นใจในการใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของงานบริการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ตามแนวคิดของ Christian Gronroos (อ้างถึงใน ธงชัย จีระดิษฐ์, 2565: 20) ได้อธิบายลักษณะการให้บริการว่าเป็นกระบวนการ จับต้องไม่ได้ และมีคุณภาพไม่คงที่ ซึ่งในบริบทของงานบริการบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือผู้ผลิตงานบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทาริณี บุณนาค (2562) ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการ



บัณฑิตทุนต่ำ แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และคณะ (2561) ศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ

### 4.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 5. วิธีดำเนินการวิจัย

### 5.1 ประชากรและตัวอย่าง

งานวิจัยฉบับนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส จำนวน 8 คน ผ่านกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการ โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มอันได้แก่

- (1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส จำนวน 4 คน
- (2) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส จำนวน 4 คน

### 5.2 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสัมภาษณ์ที่เป็นการสัมภาษณ์แบบโครงสร้างด้วยคำถามปลายเปิด โดยแบบสัมภาษณ์ถูกแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อหลัก ได้แก่ 1) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการ 2) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสมรรถนะส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินขององค์การสายการบิน

### 5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิผ่านการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างและได้มาซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลด้านความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์โดยอาศัยกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สมาประมวลและสรุปผล

## 6. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยในประเด็นสำคัญสามารถสรุปและแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

(1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

จากการรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและคุณสมบัติพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถสรุปลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สได้เป็นดังต่อไปนี้ (Qatar Airways, 2020)

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 21 ปี
- 2) มีความสูงที่สามารถเอื้อมแตะได้ 212 เซนติเมตร
- 3) จบการศึกษาระดับมัธยมปลาย
- 4) มีความสามารถในการพูดและเขียนภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี
- 5) มีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีและสามารถทำงานเป็นทีมได้
- 6) มีรูปร่างและสุขภาพดี เป็นต้น

อีกทั้งผลสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างคุณภาพงานบริการที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลในหลายประการ ได้แก่

1) ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะตามคุณสมบัติพื้นฐานของผู้สมัครเพื่อเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามที่องค์การกำหนดไว้ เช่น กลุ่มตัวอย่างต่างมีอายุระหว่าง 29-35 ปี หรือกลุ่มตัวอย่างทุกคนต่างจบการศึกษาสูงกว่าระดับชั้นมัธยมปลาย เป็นต้น

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าคุณภาพงานบริการ เกิดจากระเบียบการคัดเลือกขององค์การที่มีมาตรฐานและเชื่อว่าระเบียบการคัดเลือกดังกล่าวสามารถนำมาซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพได้

3) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อทัศนคติในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและความสามารถในการใช้ภาษาซึ่งถูกกำหนดอยู่ในระเบียบการรับสมัครคัดเลือกด้วยเช่นกัน

(2) ปัจจัยด้านสมรรถนะส่วนบุคคลต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

ผลการศึกษาพบว่าความรู้ที่สำคัญในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ ความรู้ด้านความปลอดภัยและการปฐมพยาบาล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างต่างเห็นพ้องต้องกันว่าความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยเป็นความรู้ที่สำคัญที่สุดในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

องค์ความรู้ทางด้านความปลอดภัยในที่นี้หมายถึง ความสามารถในการใช้อุปกรณ์เพื่อรักษาความปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการประยุกต์ใช้แนวทางการปฐมพยาบาลเมื่อมีเหตุการณ์บาดเจ็บบนเครื่องบินระหว่างการเดินทาง ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องผ่านกระบวนการฝึกอบรมและทดสอบความรู้ด้านความปลอดภัยและการปฐมพยาบาลตามมาตรฐานสากล นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างต่างเชื่อมั่นว่าความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมจากองค์การเป็นความรู้ตามมาตรฐานและสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

ซึ่งนอกจากความรู้ด้านความปลอดภัยแล้ว กลุ่มตัวอย่างต่างให้ความสำคัญกับความรู้เกี่ยวกับงานบริการและทักษะในการใช้ภาษาซึ่งมีส่วนสำคัญไม่น้อยไปกว่าความรู้ด้านความปลอดภัย เนื่องจาก คุณภาพงานบริการที่ดีเกิดจากความรู้ในกระบวนการให้บริการและการใช้อุปกรณ์เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมกับทักษะในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารระหว่างผู้โดยสารและเพื่อนร่วมงานที่มีความแตกต่างทั้งทางด้านภาษา เชื้อชาติ และวัฒนธรรม

ยิ่งไปกว่านั้นคุณสมบัติของการมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและการมีใจรักในงานบริการต่างเป็นทัศนคติที่สำคัญต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยกลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงคำว่า Service mind หรือการให้บริการด้วยใจ และคำว่า Welling to help หรือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ทัศนคติที่ดีดังกล่าวจะนำมาซึ่งการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สนับสนุนการให้บริการอย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

(3) คุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ถูกแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลักดังนี้

3.1 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่เกิดจากภาพลักษณ์และข้อมูลข่าวสารของสายการบิน เนื่องจากสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สได้รับรางวัลสายการบินยอดเยี่ยมแห่งปีโดยการจัดลำดับของ SkyTrax World Airline Award เป็นจำนวนถึง 7 ครั้งในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างต่างลงความเห็นว่าภาพลักษณ์ดังกล่าวส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตนเองอย่างมาก ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1) ภาพลักษณ์งานบริการบนเครื่องบินของสายการบินที่ดีส่งผลให้เกิดความคาดหวังในงานบริการที่สูง พนักงานต้อนรับจำเป็นจะต้องเตรียมความพร้อมเพื่อให้บริการตามมาตรฐานที่องค์การได้โฆษณาไว้

2) ความคาดหวังที่สูงจากภาพลักษณ์ของสายการบินอาจส่งผลให้พนักงานต้อนรับรู้สึกกดดันและจะต้องแบกรับความคาดหวังที่สูงดังกล่าวไว้

3) ในกรณีที่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับอุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับจำเป็นจะต้องเร่งแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานบริการ ตัวอย่างเช่น การโฆษณาที่ให้บริการด้วยที่นั่งรูปแบบ Qsuite แต่วันเดินทางสายการบินให้บริการด้วยที่นั่งแบบธรรมดา จึงก่อให้เกิดการแสดงความไม่พอใจของผู้ใช้บริการและพนักงานต้อนรับจะต้องเร่งแก้ไขปัญหานั้นหน้าเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ เป็นต้น

3.2 ลักษณะงานบริการบนเครื่องบิน ที่ถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภท จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่

1) บริการที่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือลักษณะที่นั่งที่สะดวกสบาย ล้วนมีผลอย่างมากต่อคุณภาพงานบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างต่างลงความเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรบนเครื่องบินสามารถเป็นทั้งข้อดีและข้อเสียในการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อดีของสิ่งอำนวยความสะดวกคือการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของพนักงานต้อนรับและสามารถเบี่ยงเบนความสนใจให้แก่ผู้โดยสารได้ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มมาตรฐานงานบริการบนเครื่องบินที่สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการได้โดยตรง แต่ในทางกลับกันสิ่งอำนวยความสะดวกจะกลายเป็นปัญหาและความท้าทายเพิ่มเติมให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหากอุปกรณ์ต่างๆ มีจำนวนอยู่อย่างจำกัด หรือไม่เพียงพอต่อความต้องการบนเครื่องบิน หรือไม่สามารถใช้งานได้อย่างปกติจนส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อลดระดับความไม่พอใจของผู้ใช้บริการ

2) บริการที่เกิดจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยจากผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่า การมีทัศนคติที่ดีและมีใจรักในงานบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากการแสดงออกเพื่อให้บริการล้วนเกิดจากทัศนคติส่วนบุคคลที่มาจากภายใน และจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมบริการที่ดี เช่น การแสดงความต้องการช่วยเหลือ ความเอาใจใส่ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างแท้จริง โดยกลุ่มตัวอย่างเชื่อว่าคุณภาพงานบริการที่ดีเริ่มจากสมรรถนะส่วนบุคคลที่มีใจรักในงานบริการ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนวทางการเพิ่มกำลังใจในการปฏิบัติงาน อันได้แก่ การเพิ่มความเอาใจใส่ในบุคลากรขององค์กร เพื่อให้บุคลากรเกิดความรักในองค์กรและเต็มใจที่จะให้บริการจนนำมาซึ่งการสร้างประทับใจในงานบริการที่นอกเหนือจากแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

## 7. สรุปผลและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ตามแนวคิดคุณภาพงานบริการ โดย Parasuraman และแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของบุคคล โดย Hellriegel สามารถสรุปผลและอภิปรายผลดังต่อไปนี้

(1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างล้วนเป็นไปตาม มาตรฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส (Qatar Airways, 2020) และกลุ่มตัวอย่างต่างเห็นตรงกันว่ามาตรฐานคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สายการบินกำหนดเป็นมาตรฐานที่ดีและเหมาะสมต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย พนักงานต้อนรับเพศชาย 1 คน และ หญิงอีก 7 คน ซึ่งช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 29-35 ปี และกลุ่มตัวอย่างทุกคนจบ

การศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นขั้นต่ำ นอกจากนั้นตัวอย่างจำนวน 2 ใน 8 คน มีสถานภาพสมรสแล้ว เพราะฉะนั้นสถานะภาพสมรสจึงไม่มีส่วนต่อคุณภาพงานบริการ แต่อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานคือองค์ประกอบสำคัญในการก่อให้เกิดงานบริการที่มีคุณภาพ

(2) ปัจจัยด้านสมรรถนะส่วนบุคคลที่ประกอบไปด้วย องค์ความรู้ ทักษะส่วนบุคคล พฤติกรรม และทัศนคติ (Hellriegel อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์, 2561) สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านองค์ความรู้ : กลุ่มตัวอย่างต่างให้ความสำคัญต่อความรู้ในเรื่องความปลอดภัยและการปฐมพยาบาล เนื่องจากความปลอดภัยคือเป้าหมายหลักในการเดินทางทางอากาศ และเป็นหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องดูแลผู้โดยสารให้ถึงที่หมายโดยปลอดภัย อย่างไรก็ตาม นอกจากความรู้ด้านความปลอดภัยและการปฐมพยาบาลแล้ว กลุ่มตัวอย่างยังให้ความสำคัญต่อความรู้ในด้านการให้บริการ เช่น ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการให้บริการ เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้วยความรู้จะก่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านทักษะส่วนบุคคล : ผลการสำรวจพบว่าทักษะส่วนบุคคลที่สำคัญที่สุดในการให้บริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สได้แก่ ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและทักษะการทำงานเป็นกลุ่ม เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นการปฏิบัติงานแบบกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มต่างมีความแตกต่างทางเชื้อชาติ ภาษาและวัฒนธรรม ดังนั้นความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษและทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นจึงคือสิ่งสำคัญในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ปัจจัยด้านพฤติกรรม : ผู้วิจัยพบว่าบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ จะต้องเป็นคนที่สามารถเข้าสังคมได้ดี เป็นมิตรต่อผู้อื่น และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี

ปัจจัยด้านทัศนคติ : กลุ่มตัวอย่างต่างให้ความสำคัญต่อทัศนคติในการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างมาก เนื่องจากลักษณะงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องให้กับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่าง ดังนั้นการมีจรรยาบรรณ (Service mind) และความรักในอาชีพจึงเป็นทัศนคติที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานให้บริการที่มีคุณภาพ

(3) ปัจจัยด้านสมรรถนะส่วนบุคคลต่อการประเมินคุณภาพงานบริการบนเครื่องบิน จากแนวคิด SERVQUAL (Parasuraman อ้างถึงใน ธงชัย จิระดิษฐ์, 2565 : 35) อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือของงานบริการ ความมั่นใจในการใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของงานบริการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ และความสามารถในการตอบสนองความต้องการ โดยสรุปดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือของงานบริการ : ผู้วิจัยค้นพบว่าความน่าเชื่อถือในงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขึ้นอยู่กับข้อกำหนดระเบียบ วิธีการเพื่อให้บริการจากองค์การสายการบิน โดยกลุ่มตัวอย่างต่างมั่นใจว่ากระบวนการปฏิบัติงานที่องค์การกำหนดมีความเป็นที่ยอมรับและเป็นมาตรฐานสากล ดังนั้นความน่าเชื่อถือของงานบริการจึงขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานตามระเบียบที่องค์การกำหนดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยิ่งไปกว่านั้นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผลการทำงานของพนักงานอยู่เสมอเพื่อรักษาระดับมาตรฐานงานบริการตามข้อกำหนดที่กำหนด

ด้านความมั่นใจในการใช้บริการ : จากการสำรวจพบว่าความมั่นใจในการใช้บริการของผู้โดยสารเกิดจากการศึกษาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการของสายการบิน ซึ่งสมรรถนะการให้บริการที่ดีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในอดีตมีผลต่อการประเมินคุณภาพงานบริการของเที่ยวบินครั้งถัดไปของผู้โดยสาร

ด้านความเป็นรูปธรรมของงานบริการ : สามารถแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบอันได้แก่ 1) รูปธรรมจากสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน เช่น สัญญาอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนที่นั่งผู้โดยสาร เป็นต้น จากผลสำรวจพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะในการให้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่สายการบินจัดขึ้นให้แก่ผู้โดยสารเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นที่น่าพอใจ 2) รูปธรรมจากตัวบุคลากร เช่น การแสดงออกเพื่องานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากผลสำรวจพบว่าทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและงานบริการเป็นส่วนสำคัญในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จนก่อให้เกิดพฤติกรรมที่สนับสนุนงานบริการที่มีคุณภาพตามมา แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นว่า องค์การสายการบินควรเข้าใจและเอาใจใส่ต่อบุคลากรทุกฝ่ายอย่างแท้จริง เพราะเมื่อบุคลากรได้รับความรักจากองค์การ บุคลากรก็จะรู้สึกรักองค์การและสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เพราะการแสดงออกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลต่อการประเมินคุณภาพงานบริการ

ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ : ผู้วิจัยพบว่า ทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ความรักในอาชีพและความต้องการช่วยเหลือของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นส่วนประกอบสำคัญในการแสดงออกระหว่างการปฏิบัติงาน และนำมาซึ่งการสร้างคามพึงพอใจในงานบริการที่ได้รับจากความเอาใจใส่ของพนักงานต้อนรับ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ : กลุ่มตัวอย่างต่างเห็นตรงกันว่าองค์การสายการบินได้ออกระเบียบต่างๆ เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด ตัวอย่างเช่น การออกระเบียบให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเดินสำรวจห้องโดยสารทุกๆ 10 นาที เป็นต้น ทั้งนี้ นอกจากระเบียบขององค์การแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องอาศัยสมรรถนะส่วนบุคคลพร้อมกับประสบการณ์ทำงานเพื่อเข้าใจความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างแท้จริงและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงจุด

จากผลการสำรวจในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสมรรถนะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสมรรถนะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพงานบริการบนเครื่องบิน ดังนั้น หากองค์การสายการบินต้องการที่จะพัฒนาคุณภาพงานบริการบนเครื่องบิน องค์การควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทุกๆ ด้าน ได้แก่ ด้านองค์ความรู้ ด้านทักษะส่วนบุคคล ด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติ เพื่อให้งานบริการขององค์การมีคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

HR note (2019) ได้เสนอแนวทางการเติมเต็มสมรรถนะส่วนบุคคลของบุคลากรเพื่อให้งานบริการมีประสิทธิภาพ คือ ผู้ให้บริการจะต้องผ่านการคัดเลือก ฝึกอบรม พัฒนา และตรวจสอบเพื่อรักษาระดับคุณภาพงานบริการขององค์การไว้ต่อไป

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) องค์การสายการบินควรให้ความสำคัญต่อทักษะส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควบคู่ไปกับการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินของสายการบิน

(2) การตรวจสอบและวัดระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ทำให้องค์การสายการบินควรปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์และระดับการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

(3) หน่วยงานที่มีหน้าที่ออกแบบระเบียบการให้บริการบนเครื่องบินควรเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานจริง เพื่อให้ระเบียบการให้บริการสอดคล้องกับสถานการณ์การให้บริการจริงบนเครื่องและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติงานตามระเบียบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) องค์การควรให้ความสำคัญต่อการสรรหาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณสมบัติพื้นฐานเหมาะสมแก่การปฏิบัติหน้าที่เพื่อการบริการ เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพงานบริการของสายการบิน

(5) พนักงานควรได้รับสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตจากองค์การสายการบิน เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น เนื่องจากองค์การสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สเป็นสายการบินที่ประกอบไปด้วยผู้ปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ

(2) จากผลการศึกษาพบว่าการบริหารงานขององค์การสายการบินเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเช่นเดียวกับการเพิ่มสมรรถนะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ดังนั้น

การศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การจึงเป็นส่วนสำคัญที่ไม่ควรมองข้ามในการศึกษาเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการครั้งต่อไป

### 9. กิตติกรรมประกาศ

งานฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยคำแนะนำจาก ดร. ธงชัย จีระดิษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่คอยให้คำแนะนำ เสนอแนะ และตรวจสอบความถูกต้องให้กับงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในการสละเวลาอันมีค่าของท่านมาคอยชี้ทางให้งานวิจัยฉบับนี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบพระคุณเพื่อนๆ พี่ๆ คณะกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส สำหรับการสละเวลาในการเข้าร่วมการสัมภาษณ์และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างมากต่องานวิจัยฉบับนี้ สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัวผู้ที่คอยสนับสนุนการจัดทำงานวิจัยในทุกๆ กระบวนการจนส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีตามที่ปรารถนาไว้

### 10. เอกสารอ้างอิง

- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และคณะ. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 19(ฉบับพิเศษ), 1-13.
- งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SMEs. (2557). *บทบาท ข้อดีและข้อเสียการขนส่งสินค้าทางอากาศ*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2565, จาก: [https://www.sme.go.th/upload/mod\\_download/](https://www.sme.go.th/upload/mod_download/).
- ทารินี บุณนาค และคณะ. (2562). *การศึกษาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธงชัย จีระดิษฐ์. (2565). *เอกสารประกอบการสอนการปฏิบัติงานบริการและการจัดการคุณภาพในอุตสาหกรรมการบิน*. สำนักพัฒนาบุคลากรการบิน. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ลลิตา พลสุวรรณ และคณะ. (2559). การพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. 10(3). 147-163.
- วสุตม์ โชติพานิช. (2560). *ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่าและภาพลักษณ์สายการบินที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในบริบทของสายการบินเต็มรูปแบบ*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วีรยา ทยานุวัฒน์. (2563). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำกรณีศึกษาสายการบินนกแอร์*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.