



การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการ
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน

นางสาวสกุลทอง เจริญทอง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

พ.ศ. 2565

KBU.MA. 2565 - 02 - Thesis002

การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการ
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน

นางสาวสกุลทอง เจริญทอง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
พ.ศ. 2565

KBU. MA. 2565 - 02 - Thesis002

The integration of service competency and service quality to improve
in-flight service efficiency

Miss Sakulthong Charoenthong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Arts
Program in Aviation Management
Aviation Personal Development Institute
Kasem Bundit University
2022
KBU. MA. 2022 - 02 - Thesis002


หัวข้อ การบูรณาการสมรรถนะ และคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ
งานบริการบนเครื่องบิน
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ธงชัย จีระดิษฐ์
ชื่อนักศึกษา นางสาวสกุลทอง เจริญทอง
ชื่อหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน
ปีการศึกษา 2565

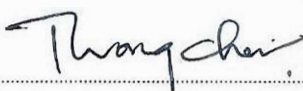
สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต


.....ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน
(ดร.เมธา เกตแก้ว)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ดร.ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา)


.....กรรมการ
(ผศ.ดร.ภาสกร จันทน์พยอม)


.....กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษา)
(ดร.ธงชัย จีระดิษฐ์)


.....กรรมการและเลขานุการ
(อาจารย์กนกวรรณ จันจิ้น)

หัวข้อ	การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ธงชัย จีระดิษฐ์
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสกุลทอง เจริญทอง
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการให้บริการ และคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส และเพื่อศึกษาการบูรณาการระหว่างสมรรถนะการให้บริการกับคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส และนำมาซึ่งข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผ่านเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามบนระบบออนไลน์ ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาสูงกว่า 0.6 และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 และเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ พบว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.65 และปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.67 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ ทักษะเฉพาะบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคลและแรงจูงใจในการให้บริการ และปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ และความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับการบูรณาการระหว่างปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการกับคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะส่วนบุคคลเพื่อให้บริการและปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการมีผลอย่างมากต่อการพัฒนา

(2)

ประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน เนื่องจากประสิทธิภาพการให้บริการเกิดจากผลต่างระหว่างผลการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการให้บริการของบุคลากรบวกกับความพึงพอใจในคุณภาพของงานบริการ

คำสำคัญ: พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, สมรรถนะการให้บริการ, คุณภาพงานบริการ,
ประสิทธิภาพงานบริการ

Title	The integration of service competency and service quality to improve in-flight service efficiency.
Advisor	Thongchai Jiradit, Ph.D.
Name	Ms. Sakulthong Charoenthong
Degree	Master of Arts Program in Aviation Management
Academic Year	2022

Abstract

This research aims to study factors affecting the service competency and service quality of Thai flight attendants on Qatar Airways and to study the integration between service performance and service quality of Thai flight attendants on Qatar Airways. Airways. To bring useful information to the service efficiency of Qatar Airways flight attendants using a combination of quantitative and qualitative research methods through quantitative research tools, namely: Online questionnaires with content accuracy greater than 0.6 and a confidence coefficient of 0.98, and qualitative research tools, namely: structured interviews from a sample of Thai flight attendants on Qatar Airways.

Results of data analysis with computer software was found that the overall service performance factor has the highest average level of 4.65 and overall service quality factors has the average is at the highest level of 4.67. The results of qualitative data analysis showed that service competency factors that affect service efficiency are as follows: Basic knowledge of services, personalized skills, opinions about oneself, personality of the individual and motivation to provide services and Factors affecting service quality to service efficiency, including reliability and trustworthy, ensuring customer satisfaction, service concreteness, understanding and awareness of the needs and readiness and ability to respond to service providers. Descriptive data analysis to find answers on the integration of service performance factors with the service quality of Thai flight attendants on Qatar Airways found that personal performance factors for service delivery and service quality factors have a significant impact on improving in-flight service efficiency, as service

(4)

efficiency is due to variances between performance, service competency of personnel plus satisfaction and the quality of service.

Keywords: flight attendant, service competency, service quality, service efficiency

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างดีด้วยความกรุณาจาก ดร. ธงชัย จีระดิษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ที่ได้เมตตาสละเวลาให้คำปรึกษา ชี้แจงแนวทาง แนะนำ สั่งสอนทั้งด้านวิชาการและจริยธรรม อันเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยและงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล ดร.ศุภโชค สุทธิโชติ และนางสาวภาวนิดา รักกลิ่น ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษาหาข้อมูล รวมถึงคณาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบินทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุน ชี้แนะ และช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาดาร์แอร์เวย์สที่สละเวลาให้ข้อมูลทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกและการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีจึงจนทำให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์สูงสุดต่องานวิจัยฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณกัลยาณมิตรทุกท่านสำหรับคำแนะนำ ช่วยเหลือ และกำลังใจที่มีให้เสมอมา สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัวของผู้วิจัยสำหรับความรัก ความเข้าใจและแรงสนับสนุนเพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดังที่ปรารถนาไว้

นางสาวสกุลทอง เจริญทอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพประกอบ	(11)
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 คำถามในการวิจัย	5
1.4 สมมุติฐานของการวิจัย	5
1.5 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 นิยามศัพท์	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัย	11
2.2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส	40
2.3 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
2.4 กรอบแนวคิดของงานวิจัย	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า	
3	วิธีการวิจัย	53
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	60
	3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	60
	3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	61
	3.5 สรุปกระบวนการวิจัย	65
4	ผลการวิจัย	66
	4.1 ผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ	67
	4.2 ผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ	82
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	95
	5.1 สรุปผลการวิจัย	96
	5.2 อภิปรายผล	125
	5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย	139
	5.4 ข้อเสนอแนะ	139
	บรรณานุกรม	142
	ภาคผนวก	152
	ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ ในการศึกษา	153
	ภาคผนวก ข ตารางแสดงดัชนีความสอดคล้องทางเนื้อหาและวัตถุประสงค์ ของงานวิจัย (IOC) ของแบบสอบถาม	157
	ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	164

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม	172
ภาคผนวก จ คำถามแบบสัมภาษณ์	175
ภาคผนวก ฉ แบบตอบรับการนำเสนอผลงาน	179
ภาคผนวก ช บทความที่ถูกต้องพิมพ์ในการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ	182
ภาคผนวก ซ ผลการสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	195
ประวัติผู้เขียน	207

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ความแตกต่างของตลาด สินค้า และบริการ	19
4.1 ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละ: การจำแนกเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	68
4.2 ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละ: การจำแนกอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	68
4.3 ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละ: การจำแนกระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
4.4 ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละ: การจำแนกสถานภาพสมรส	65
4.5 ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละ: การจำแนกตำแหน่งในการดำเนินงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	70
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะ การให้บริการในด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ	71
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะ การให้บริการในด้านทักษะเฉพาะบุคคล	72
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะ การให้บริการในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	73
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะ การให้บริการในด้านบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล	73
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนา สมรรถนะการให้บริการในด้านแรงจูงใจในการให้บริการ	74
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนา สมรรถนะการให้บริการในภาพรวม	75
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ ในด้านความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ	76
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ ในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ	77
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ ในด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ	78
4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ ในด้านความพร้อมและความสามารถในการตอบสนอง	80
4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อคุณภาพการ ให้บริการ	81
4.18 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	82
4.19 ข้อมูลสำคัญของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	83
4.20 ตารางแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	88
4.21 สรุปข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการ ให้บริการ	90
4.22 สรุปข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการ	91
4.23 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการบูรณาการสมรรถนะการ ให้บริการและคุณภาพงานบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบน เครื่องบิน	93
5.1 การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานขององค์การสายการบินประจำปี ค.ศ. 2019	121
5.2 ข้อมูลและผลสำรวจด้านปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส	127
5.3 ข้อมูลและผลสำรวจด้านปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการบน เครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์ แอร์เวย์ส	130
5.4 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	139

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 จุดสัมผัสและกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขององค์กรธุรกิจการบิน	24
2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความหวังของลูกค้าที่แตกต่างกัน	29
2.3 Service Quality Model	32
2.4 Determinants of Perceived Service Quality	35
2.5 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารผ่าน 5 มิติหลัก	37
2.6 Qatar Airways destinations (January 2021)	41
2.7 Passenger Fleet Guide of Qatar Airways	47
2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา	52

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

ช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การให้บริการด้านการคมนาคมทางอากาศได้รับการยอมรับและใช้บริการอย่างแพร่หลายทั่วโลก ส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินกลายเป็นอุตสาหกรรมหลักเพื่อการขนส่ง และการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในแต่ละประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งสินค้าทางอากาศ และการให้บริการการเดินทางของผู้โดยสารของสายการบินพาณิชย์ทั่วโลก Massachusetts Institute of Technology (2022) กล่าวว่า หลาย ๆ ระบบเศรษฐกิจทั่วโลกต่างจะต้องพึ่งพิงการให้บริการขนส่งทางอากาศ เพื่อสนับสนุนการแข่งขันทางเศรษฐกิจนั้นๆ โดยยกตัวอย่างความจำเป็นในการใช้บริการการขนส่งทางอากาศของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเป็นช่องทางในการเคลื่อนย้ายกลุ่มประชากรที่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว รวมไปถึงด้านการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศเพื่อการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่มีประสิทธิภาพสูง เมื่อเทียบกับการขนส่งสินค้าทางเลือกอื่น เช่น การขนส่งสินค้าทางเรือ และการขนส่งสินค้าทางรถไฟ เป็นต้น สถาบันทรัพย์สินทางปัญญาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2560) คาดการณ์แนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินและการขนส่งทางอากาศจากรายงานผลกำไรของผู้ให้บริการสายการบินทั่วโลกในปี พ.ศ. 2578 ว่าจะมีเครื่องบินที่ให้บริการอยู่ทั่วโลก เป็นจำนวนถึง 45,240 ลำ และสำหรับทวีปเอเชียจะมีเครื่องบินที่ให้บริการมากถึง 16,970 ลำ ซึ่งคาดว่าจะมีอัตราการเติบโตถึงร้อยละ 167 ด้วยเหตุนี้การคมนาคมทางอากาศจึงเป็นอุตสาหกรรมหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลก อย่างไรก็ตามการคาดการณ์ถึงแนวโน้มการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการบินนี้ ต้องชะลอการเจริญเติบโตลงเนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2563-2565) ด้วยวิกฤตการณ์นี้ก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่ออุตสาหกรรมการบินทั่วโลก จนทำให้หลาย ๆ สายการบินจำเป็นต้องชะลอการดำเนินงาน หรือปิดตัวลง International Air Transport Association (2021) รายงานตารางเปรียบเทียบบัญชีรายรับของธุรกิจสายการบินจากทั่วโลกในช่วงปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2565 แสดงให้เห็นว่าผลประกอบการของบริษัทสายการบินทั่วโลกลดลงอย่างเห็นได้ชัดตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2563 เป็นต้นมา

แม้ว่าวิกฤตการณ์โควิด 19 จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของสายการบิน แต่อุตสาหกรรมการบินจะสามารถกลับมาฟื้นตัวและมีการแข่งขันทางธุรกิจสูงขึ้นจากก่อนช่วงที่ผ่านมาถึงสองเท่า International Air Transport Association (2021) ได้คาดการณ์ว่า ในปีพ.ศ. 2582 หรือ 20 ปี

ข้างหน้า จะมีปริมาณผู้โดยสารเพิ่มสูงถึง 8,500 ล้านคน บวกกับแผนการผลิตเครื่องบินของบริษัทผลิตเครื่องบินยักษ์ใหญ่ของโลกที่เพิ่มสูงขึ้น ทั้งจากบริษัทแอร์บัส Airbus company และบริษัทโบอิง Boeing company เนื่องจากบริษัทยักษ์ใหญ่เหล่านี้ล้วนเชื่อว่าเมื่อวิกฤตการณ์โควิด19 นี้ได้ผ่านพ้นไป ตลาดอุตสาหกรรมการบินจะมีลักษณะการแข่งขันสูงกว่าเดิมเป็นเท่าตัว ซึ่งถือได้ว่าเป็นสัญญาณที่ดีต่ออุตสาหกรรมการบินในอนาคต ไพร์ตัน พงศ์พานิชย์ (2564) ภายใต้การแข่งขันทางการตลาดของบริษัทสายการบินทั่วโลก บริษัทสายการบินได้พยายามนำเสนอสินค้า(การเดินทางทางอากาศ) ควบคู่ไปกับการบริการเพื่อสร้างความแตกต่างให้แก่สายการบินโดยจะสามารถเป็นปัจจัยหลักที่คอยสนับสนุนการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคได้ ความแตกต่างในการให้บริการของแต่ละสายการบินจึงกลายเป็นกลยุทธ์หลักในการแข่งขันทางการตลาดของบริษัทสายการบิน Haghghat N (2017) กล่าวว่า ด้วยเหตุที่สายการบินพยายามเอาตัวรอด,หารายได้และแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินจากการเสนอคุณภาพในการให้บริการเพื่อสร้างความแตกต่างของตนนั้น ส่งผลให้คุณภาพในการให้บริการของสายการบินกลายเป็นปัจจัยหลักในการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัทสายการบิน Headley and Bowen (1997) ระบุลักษณะการให้บริการของสายการบินที่ผู้ใช้บริการคำนึงถึงนอกจากราคาค่าโดยสารกับตารางการบินนั้น ได้แก่ ความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง, ความสะดวกสบายจากลักษณะห้องโดยสาร, บริการเสริมด้านอาหารและเครื่องดื่ม, การตรงต่อเวลา และที่สำคัญคือความสามารถในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับทั้งภาคพื้นและบนเครื่องบิน ทั้งนี้จะสามารถสรุปได้ว่าสินค้าในการบริการของสายการบินถูกแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการบริการจากสินค้าที่สามารถจับต้องได้ และ รูปแบบการบริการจากบุคลากรของสายการบินที่ไม่สามารถจับต้องได้และมีคุณภาพไม่คงที่เมื่อเทียบกับการให้บริการจากผลิตภัณฑ์สินค้า ธงชัย จีระดิษฐ์ (2565) กล่าวว่าลักษณะคุณภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำสายการบินเป็นส่วนสำคัญที่ผู้บริหารสายการบินจะต้องตระหนักเพื่อการพัฒนาองค์การสายการบินตามหลักกลยุทธ์การตลาดเชิงสัมพันธ์ ที่จะส่งผลดีในการแข่งขันทางการตลาด เนื่องจากผลลัพธ์ของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่ดีจะช่วยสร้างความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้าของสายการบิน ด้วยเหตุนี้การบริการของสายการบินจึงเป็นภาพลักษณ์คู่ขนานไปกับการตลาดของสายการบิน การจัดลำดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสายการบินโดยองค์การต่างๆ จึงเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่จะนำมาซึ่งข้อมูลการเปรียบเทียบสายการบินแก่ผู้ใช้บริการ โดยสามารถนำผลการสำรวจไปประกอบกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญแก่องค์การสายการบินในการที่จะทราบถึงตำแหน่งและสถานะในการแข่งขันทางการตลาดในอุตสาหกรรมการบิน ตัวอย่างเช่น การจัดอันดับสายการบินโดย Skytrax World Airline Awards คือองค์การที่ทำการจัดอันดับต่าง ๆ ของสายการบินทั่วโลกจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินทั่วโลก ในหัวข้อต่างๆ เป็นดังต่อไปนี้ เช่น ลำดับ

สายการบินที่ดีที่สุดในโลก ตั้งแต่ลำดับที่ 1-100, ลำดับสายการบินที่มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดีเยี่ยม , ลำดับสายการบินต้นทุนต่ำยอดเยี่ยม , ลำดับสายการบินภูมิภาคยอดเยี่ยม , ลำดับสายการบินที่มีการพัฒนายอดเยี่ยม, ลำดับสายการบินที่มีการรักษาความสะอาดยอดเยี่ยม, ลำดับสายการบินที่มีระบบความบันเทิงบนเครื่องบินยอดเยี่ยม, ลำดับสายการบินที่มีบุคลากรยอดเยี่ยม, ลำดับสนามบินยอดเยี่ยม เป็นต้น (Skytrax, 2022)

จากการจัดอันดับสายการบินโดย Skytrax World Airline Awards สังเกตได้ชัดว่า สายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ได้รับรางวัลชนะเลิศสายการบินยอดเยี่ยมแห่งปี และรางวัลหัวข้อย่อยต่าง ๆ จาก Skytrax ถึง 7 ครั้ง อันได้แก่ ปี พ.ศ. 2554 , พ.ศ. 2555 , พ.ศ. 2558, พ.ศ. 2560, พ.ศ. 2562, พ.ศ. 2564, พ.ศ. 2565 Skytrax (2022) กล่าวว่า สายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส เป็นสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ และให้บริการเส้นทางถึง 140 จุดหมายปลายทางทั่วโลก ซึ่งครอบคลุมทวีปตะวันออกกลาง ทวีปยุโรป ทวีปแอฟริกา ทวีปเอเชีย และทวีปอเมริกา เป็นต้น และนอกจากเส้นทางการบินที่ครอบคลุมทั่วทุกมุมโลกแล้วสายการบินยังได้ให้บริการด้วยเครื่องบินที่มีนวัตกรรมใหม่ล่าสุด โดยนำมาซึ่งความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการเดินทางข้ามประเทศของผู้โดยสารอีกด้วย อย่างไรก็ตามหากมองลึกลงไปในด้านของงานบริการบนเครื่องบิน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สนั้น ลำดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินยังจัดอยู่ในลำดับที่ไม่ค่อยดีนักเมื่อเทียบกับการจัดลำดับในด้านอื่น ๆ ของสายการบิน Skytrax (2022) ระบุว่า ในปีพ.ศ. 2564 รางวัลสายการบินที่มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยอดเยี่ยมได้แก่ สายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ ส่วนสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 10 ของโลก และ ในปีพ.ศ. 2563 รางวัลสายการบินที่มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยอดเยี่ยมได้แก่ สายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ ส่วนสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 9 ของโลก และในปีพ.ศ. 2562 รางวัลสายการบินที่มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยอดเยี่ยมได้แก่ สายการบินกาตาร์ ประเทศอินโดเนเซีย ส่วนสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 10 ของโลก เป็นที่สังเกตได้ชัดว่าสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ซึ่งเป็นสายการบินที่ถูกจัดอันดับเป็นสายการบินลำดับต้นๆ จากการจัดลำดับของผู้โดยสารทั่วโลก แต่ในด้านงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังถูกจัดอยู่ในลำดับที่ไม่ค่อยดีนักเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ ขององค์การสายการบิน ซึ่งหากสายการบินต้องการพัฒนาต่อยอดจากแบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ โดย Skytrax แล้วนั้น สายการบินจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบูรณาการกับคุณภาพการให้บริการเพื่อนำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดระหว่างการเดินทางบนเครื่องบิน

จากผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สโดย Skytrax World Airline Award พบว่าองค์กรสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สควรพัฒนาด้านประสิทธิภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อนำมาซึ่งความพึงพอใจในการใช้บริการบนเครื่องบินและเป็นการพัฒนาระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการที่สูงขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการบูรณาการระหว่างปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส จนนำมาซึ่งคำตอบของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส และสามารถนำมาเป็นแนวทางในการออกแบบระเบียบการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สได้อย่างมีประสิทธิภาพให้เป็นที่ไปตามพันธกิจของสายการบินที่ว่า “To be a world class global brand” ที่หมายถึงการให้บริการด้วยมาตรฐานระดับโลก โดยผู้วิจัยได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากประชากรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส จำนวน 1,000 คน จากจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมด 7,000 คน จากทั้งหมด 160 เชื้อชาติรอบโลก หรือคิดเป็นร้อยละ 14.29 ในปีพ.ศ. 2565 เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส (Schiappig, 2022)

ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษารื่องการบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สชาวไทยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการออกแบบระเบียบการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรสายการบินในการทราบถึงสถานะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันมากที่สุดและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด อีกทั้งผู้วิจัยมีจุดประสงค์ที่จะทำการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อหลายๆหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบินและการบริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

1.2.3 เพื่อศึกษาการบูรณาการระหว่างสมรรถนะในการให้บริการกับคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

1.3 คำถามในการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สมีผลต่อประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินหรือไม่ อย่างไร

1.3.2 ปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สมีผลต่อประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินหรือไม่ อย่างไร

1.3.3 ปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการและปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สอย่างไร

1.4 สมมุติฐานของการวิจัย

1.4.1 ประสิทธิภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลมาจากการสมรรถนะการให้บริการส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.4.2 ประสิทธิภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลมาจากคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.4.3 การพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลมาจากการให้บริการและคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบูรณาการร่วมกัน

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

งานวิจัยฉบับนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส โดยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ตามตำแหน่งการปฏิบัติงานเป็นดังต่อไปนี้ 1) ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ 3) ตำแหน่งพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นประหยัด เป็นจำนวนทั้งสิ้น 286 ตัวอย่าง พร้อมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยอีก 8 ตัวอย่าง

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งในการปฏิบัติงานให้บริการ

1.5.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการให้บริการ ซึ่งประกอบไปด้วย ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.5.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้บริการ และความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ

1.5.2.4 ลักษณะของประสิทธิภาพการให้บริการบนเครื่องบินที่องค์การสายการบินได้ตั้งเป้าหมายไว้ คือ การให้บริการระดับ 5 ดาว (5-star cabin crew) การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff) การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature) การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products) และการให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation)

1.5.3 ขอบเขตด้านสถานที่และเวลา

กระบวนการศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สชาวไทยจำนวน 286 ตัวอย่าง และทำการสัมภาษณ์เชิงลึกแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สชาวไทยจำนวน 8 ตัวอย่าง ได้แก่ 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นประหยัดจำนวน 2 ตัวอย่าง 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่งจำนวน 2 ตัวอย่าง 3) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 2 ตัวอย่าง 4) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโสจำนวน 2 ตัวอย่าง โดยใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 4 เดือน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 นำมาซึ่งข้อมูลที่สามารถแสดงให้องค์การสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สและสายการบินต่างๆ ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน ในด้านสมรรถนะการให้บริการและคุณภาพงานบริการเพื่อเป็นประโยชน์ในการออกแบบระเบียบการให้บริการและกระบวนการพัฒนาบุคลากรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด

1.6.2 นำมาซึ่งข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุดในหัวข้อที่เกี่ยวกับ สมรรถนะการให้บริการ คุณภาพงานบริการ และประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อให้องค์การทราบถึงระดับความสามารถในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบิน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สและสายการบินที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.6.3 ผู้วิจัยคาดหวังว่าการศึกษาวิจัยฉบับนี้จะนำมาซึ่งผลการสำรวจและค้นคว้าข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการวิจัยในหัวข้อเกี่ยวข้องเพื่อนำไปต่อยอดทางการศึกษาต่อไป เช่น หัวข้อการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน ธุรกิจการบิน และอุตสาหกรรมบริการ เป็นต้น

1.7 นิยามศัพท์

1.7.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

1.7.2 สายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส หมายถึง สายการบินประจำชาติของประเทศกาตาร์ ที่มีฐานหลัก ณ กรุงโดฮาประเทศกาตาร์ ซึ่งเป็นสายการบินที่ให้บริการด้วยจุดหมายปลายทางทั้งสิ้น 173 แห่งทั่วโลก ด้วยเครื่องบินที่มีลักษณะหลากหลายเพื่อรองรับความต้องการของนักเดินทางที่มีความหลากหลาย เช่นห้องโดยสารชั้นประหยัด ชั้นธุรกิจ ชั้นหนึ่ง หรือบริการด้วยเครื่องบินส่วนตัว และบริการขนส่งสินค้าโดยเฉพาะ

1.7.3 สายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ หมายถึง สายการบินที่ให้บริการครบตามมาตรฐานสากลโลก ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการบนเครื่องบิน ไปจนถึงการให้บริการภาคพื้นดิน โดยสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ มักเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์ต่อความจำเป็นของผู้โดยสารขณะเดินทางอย่างครบครัน ไม่ว่าจะเป็นผ้าห่มขณะเดินทางอยู่บนเครื่องบินไปจนถึงห้องรับรองผู้โดยสารที่สนามบิน ซึ่งสายการบินในรูปแบบอื่น เช่นสายการบินต้นทุนต่ำอาจจะไม่ได้ให้บริการเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ลักษณะการให้บริการจะขึ้นอยู่กับสายการบินเป็นผู้ออกแบบลักษณะการให้บริการ

1.7.4 การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกขณะเดินทางบนเครื่องบิน เพื่อก่อให้เกิดความประทับใจและการชื่นชมในการเดินทาง อันเป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อสายการบิน

1.7.5 สมรรถนะการให้บริการ หมายถึง บุคลิกลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการสร้างผลปฏิบัติงานที่ดี หรือตรงตามเกณฑ์ที่องค์การกำหนดไว้ ซึ่งประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านความรู้, องค์ประกอบด้านทักษะ และองค์ประกอบเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังนั้นสมรรถนะคือผลการรวมตัวระหว่างความรู้ ทักษะ และเจตคติของบุคคล

1.7.6 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการส่งมอบการให้บริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยจะสามารถวัดได้จากองค์ประกอบดังต่อไปนี้ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้บริการและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ

1.7.7 ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปตามหรือมากกว่ามาตรฐานที่องค์การกำหนด โดยเกณฑ์ประสิทธิภาพการให้บริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ได้แก่ การให้บริการระดับ 5 ดาว (5-star cabin crew) การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff) การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature) การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products) และการให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation)

1.7.8 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สที่มีเชื้อสายไทย ถึงแม้จะถูกคัดเลือกมาจากประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยรวมไปถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เคยปฏิบัติงานและกำลังปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่สายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

1.7.9 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโส หรือ Cabin Service Director (CSD) หมายถึง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บริการและดูแลความเรียบร้อยของงานบริการบนเครื่องบินทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็น ห้องโดยสารชั้นประหยัด ห้องโดยสารชั้นธุรกิจ และห้องโดยสารชั้นหนึ่ง โดยส่วนมากจะให้บริการในประเภทเครื่องบินที่มีขนาดใหญ่

1.7.10 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือ Cabin Service (CS) หมายถึง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีตำแหน่งรองลงมาจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโส ที่มีหน้าที่ให้บริการและดูแลความเรียบร้อยของงานบริการบนเครื่องบินในห้องโดยสารชั้นประหยัดบนเครื่องบินขนาดใหญ่ หรือ ในห้องโดยสารชั้นประหยัดและชั้นธุรกิจบนเครื่องบินขนาดเล็ก

1.7.11 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นพิเศษ หรือ F1 หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีหน้าที่ให้บริการประจำชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่ง หรือ Business class และ First class ตามลำดับ

1.7.12 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นประหยัด หรือ F2 หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีหน้าที่ให้บริการประจำชั้นประหยัด หรือ Economy class

1.7.13 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือ Cabin crew หมายถึง บุคคลของสายการบินที่มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารไม่ว่าจะเป็นการให้บริการเพื่อความสะอาดสบายและความ

ปลอดภัยของผู้โดยสารขณะเดินทางบนเครื่องบินตลอดเที่ยวบิน จากจุดเริ่มต้นตลอดจนถึงจุดหมายปลายทาง

1.7.14 การให้บริการระดับ 5 ดาว หรือ Five stars Service หมายถึง การให้บริการบนเครื่องบินด้วยระดับมาตรฐานสากลซึ่งจะถูกพิจารณาจากหลายๆ ปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพงานบริการและการพัฒนางานบริการ เป็นต้น ซึ่งการให้บริการระดับ 5 ดาวแสดงให้เห็นว่าสายการบินดังกล่าวมีขนาดองค์กรที่ใหญ่หรูหราและมีมาตรฐานสากลระดับสูงในทุกด้าน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยฉบับนี้เริ่มต้นจากการวิเคราะห์สถานะทางการตลาดของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สภายใต้การแข่งขันทางธุรกิจในระบบอุตสาหกรรมการบินโลก ผ่านการอ้างอิงจากผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสายการบินทั่วโลก จากสถาบันวิจัยอุตสาหกรรมการบินโดย Skytrax ที่ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสายการบินทั่วโลกเพื่อจัดลำดับสายการบินยอดเยี่ยมประจำปีและลำดับสายการบินที่มีผลิตภัณฑ์และบริการยอดเยี่ยมแห่งปี โดยสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สถูกจัดลำดับให้เป็นสายการบินยอดเยี่ยมแห่งปีถึง 7 ครั้งภายในทศวรรษที่ผ่านมา (Skytrax World Airline Awards, 2022) จากผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสายการบินทั่วโลกโดย Skytrax World Airline Awards แสดงให้เห็นว่าการจัดลำดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่องานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ยังอยู่ในลำดับที่ไม่เป็นที่น่าพอใจมากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับลำดับการทำงานของสายการบินในด้านต่าง ๆ Skytrax World Airline Awards (2022) กล่าวว่า ในปีพ.ศ. 2562 ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่องานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส อยู่ในลำดับที่ 10, ในปีพ.ศ. 2563 อยู่ในลำดับที่ 9, ในปีพ.ศ. 2564 อยู่ในลำดับที่ 10 และ ถูกจัดลำดับให้อยู่ในลำดับที่ 4 ประจำปีพ.ศ. 2565 การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อสายการบินในการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งในการแข่งขันในระบบอุตสาหกรรมการบินโลก ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สที่มีผลจากการบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสำรวจและหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยฉบับนี้ โดยจำแนกหัวข้อการทบทวนวรรณกรรมที่สอดคล้องกับงานวิจัยเป็นดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1.3 แนวคิดประสิทธิภาพในการให้บริการ

2.2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

2.3 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัย

2.1.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

จากการศึกษาคุณภาพงานบริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่า บุคลากร หรือผู้ให้บริการ คือ องค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงานธุรกิจการบิน HR Note (2562) กล่าวว่า นอกจากโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร และระเบียบการทำงานขององค์กรนั้น “ทรัพยากรมนุษย์” คือ ปัจจัยสำคัญของทุก ๆ องค์กรในการขับเคลื่อนการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ โดยองค์การจะประสบผลสำเร็จก็ต่อเมื่อบุคลากรขององค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีคุณสมบัติในการมุ่งพัฒนาตนเอง และองค์กร รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อการทำงานที่มีสมรรถภาพสูงสุด จนส่งผลให้้องค์การพัฒนาได้ก้าวหน้าและมั่นคง

2.1.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2546, อ้างถึงใน ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2565) ระบุว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากสภาวะภายในปัจเจกบุคคล เกี่ยวกับ ความรู้ที่เกี่ยวข้อง ทักษะในการทำงานและความสามารถด้านอื่น ๆ ของบุคคลนั้น สก็อต เฟอร์รี (2516, อ้างอิงใน ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2565) กล่าวว่า องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนมีอิทธิพลอย่างมากต่อการแสดงสมรรถนะของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งหากขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง บุคคลนั้นก็ไม่สามารถแสดงสมรรถนะในการทำงานได้สัมฤทธิ์ เช่น หากบุคคลมีทักษะในงานบริการ แต่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในงานบริการ บุคคลนั้นก็ไม่สามารถแสดงสมรรถนะในงานบริการได้อย่างเต็มที่ เดวิท ซี แม็คคิลแลนด (2516, อ้างอิงใน ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2565) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะว่าหมายถึงบุคลิกลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลและสามารถผลักดันในบุคคลนั้น ๆ ปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และ เกิดผลงานสูงสุดตามที่บุคคลตั้งเป้าหมายไว้ โดยองค์ประกอบที่ทำให้เกิดสมรรถนะ ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล องค์ประกอบด้านของคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้น สามารถจำแนกคุณลักษณะส่วนบุคคลออกเป็น 3 ประเภท อันได้แก่

- 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความมั่นใจในตัวเอง ค่านิยม และเจตคติ เป็นต้น
- 2) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เช่น ความน่าเชื่อถือ หรือ ลักษณะความเป็นผู้นำ เป็นต้น
- 3) แรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ที่ส่งผลให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

เพราะฉะนั้น จากองค์ประกอบของสมรรถนะในการทำงานของบุคคลข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรเกิดจากองค์ประกอบทั้งหมด 5 ประการที่อยู่ใน

ปัจเจกบุคคลนั้น ๆ อันได้แก่ 1) ความรู้พื้นฐานในการทำงานของบุคลากร (Knowledge) ซึ่งหมายถึง กำหนดหน้าที่ และแนวปฏิบัติงานนั้น ๆ 2) ทักษะเฉพาะบุคคล (Skill) คือสิ่งที่ปัจเจกบุคคลต้องการทำให้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือ เหนือขีดความสามารถที่องค์กรวางไว้ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งทักษะ เหล่านี้เกิดจากการสะสมพื้นฐานความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว จนเกิด เป็นความชำนาญ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Image) อย่างที่กล่าวไปข้างต้น องค์ประกอบ เกี่ยวกับความมั่นใจในตัวบุคลากร และมีค่านิยมที่ดีในตัวบุคลากร ส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ได้ 4) บุคลิกภาพลักษณะประจำตัวของบุคคล (Trait) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยในการผลักดันให้บุคคลนั้น แสดงผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นการมีลักษณะที่เป็นมิตรต่อผู้อื่น ส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถ สร้างสมรรถภาพในงานบริการได้ 5) แรงจูงใจและแรงขับภายใน (Motive) เป็นพลังขับเคลื่อนที่เกิด ภายในบุคคลและส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น จากองค์ประกอบการทำงานที่มีสมรรถภาพของ บุคลากรนั้น มีเพียงสองส่วนเท่านั้นที่องค์กรสามารถมองเห็น รับรู้และตรวจสอบ เพื่อพัฒนาได้ อันได้แก่ ส่วนของปัจจัยในด้านความรู้พื้นฐานในการทำงาน และทักษะเฉพาะบุคคล และในทางกลับกัน ปัจจัยสาม ส่วนที่เหลือ จะเป็นส่วนที่ทางองค์กรไม่สามารถมองเห็นได้ หรือ ควบคุมได้ยากเนื่องจากเป็นปัจจัยที่เกิด จากปัจเจกบุคคลภายใน อันได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง, บุคลิกภาพลักษณะประจำตัวของบุคคล และ แรงจูงใจภายใน

2.1.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การจัดการเพื่อการพัฒนาสมรรถภาพในการทำงานของบุคลากร เป็นอีกหนึ่งความท้าทายให้แก่ ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร Rees and French (2013:198) ระบุว่า ทรัพยากรมนุษย์ สามารถพัฒนาได้ โดยกระบวนการที่ออกแบบโดยองค์กร เช่น การเรียนในห้องเรียน การฝึกอบรม หรือ กิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นกระบวนการเพื่อให้บุคลากรสามารถตอบโจทย์ความ ต้องการของคุณลักษณะงานที่ทำได้ เดวิท ซี แม็คคิลแลนด (2516, อ้างอิงใน ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2565) อธิบายประโยชน์ของการทราบถึงระดับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรต่อการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์เป็นดังต่อไปนี้

1) หากองค์กรทราบถึงสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรของตน จะส่งผลดีให้กับองค์กรใน การวางแผนจัดการกำลังคนในโครงสร้างระบบขององค์กร

2) ประโยชน์ในการจัดการพัฒนาและการจัดฝึกอบรมบุคลากรภายในองค์กรจะเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพหากองค์กรทราบถึงระดับขีดความสามารถของบุคลากรของตนเอง

3) ในการคัดสรรบุคลากรใหม่ จะมีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง หากองค์การทราบถึงระดับสมรรถภาพของบุคลากรในตำแหน่งงานที่ต้องการ เพื่อตอบโจทย์การจัดสรรงานภายในองค์การอย่างแท้จริง

4) ประโยชน์ในการบริหารจัดการบุคลากร เช่นการเลื่อนตำแหน่ง การปรับย้ายงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานตามสมรรถภาพการทำงานของบุคลากร

5) ประโยชน์ในการขยายธุรกิจ หากองค์การทราบถึงสมรรถภาพการทำงานของพนักงาน หากอยู่ในระดับที่เกินขีดความสามารถที่วางไว้ ก็จะเป็นสัญญาณที่ดีต่อการขยายงาน หรือ ขยายระดับธุรกิจให้ใหญ่มากขึ้นนั่นเอง Rees and French (2013) ได้อธิบายเครื่องมือสำหรับองค์การในการตรวจสอบว่าเมื่อใดบุคลากรนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนา และ ฝึกอบรม จาก The Magic Model about learning needs analysis (LNA) ซึ่งประกอบไปด้วย

1) พนักงานใหม่จะต้องได้รับการอบรม หรือ เรียนรู้เกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงาน

2) เมื่อมีการเปลี่ยนกระบวนการทำงาน หรือ เปลี่ยนสภาพแวดล้อมภายในองค์การ เช่น อุปกรณ์ในการทำงาน พนักงานทุกคนจำเป็นจะต้องได้รับการอบรม หรือ รับทราบปฏิบัติการใหม่

3) เมื่อบุคลากรนั้นได้รับการเลื่อนขั้น หรือ เปลี่ยนตำแหน่งงาน

4) การทดสอบเพื่อแก้ไขเพิ่มเติมในงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ เพื่อเป็นการพัฒนาสมรรถภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง

5) เมื่อพนักงานมีขีดความสามารถ หรือสมรรถภาพในการทำงานไม่เพียงพอกับมาตรฐานการทำงานที่องค์กรกำหนด การฝึกอบรมและเรียนรู้จึงเป็นกระบวนการที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากรประเภทนี้

ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา (2563) อธิบายกระบวนการ การพัฒนาสายอาชีพ ประกอบด้วย 3 ระยะสำคัญ ได้แก่ ระยะประเมิน, ระยะกำหนดทิศทาง และระยะการพัฒนา เป็นดังต่อไปนี้

ระยะประเมิน เป็นระยะที่บุคลากรประเมินตนเอง และ ทำแบบประเมินขององค์การ เพื่อที่จะทราบถึง สมรรถนะในการทำงานของตนเอง ไม่ว่าจะเป็น จุดเด่น หรือจุดด้อยที่ต้องพัฒนา เพื่อให้บุคลากรนั้นสามารถเลือกตำแหน่งงานที่มีความเหมาะสมกับตนเองมากที่สุด หรือ หากทราบจุดอ่อนของตนเอง บุคลากรท่านนั้นก็จะสามารถแก้ไข และปรับปรุงเพื่อให้การทำงานบรรลุผลไปได้

ระยะกำหนดทิศทาง เป็นระยะเพื่อระบุตำแหน่งหน้าที่ หรือเป้าหมายในการทำงานของบุคลากรนั้น ๆ เช่น การระบุเป้าหมายในสายงานของบุคลากรที่ชัดเจน ซึ่งบุคลากรต้องทราบถึงรายละเอียดในการทำงานของตนเอง และ รายละเอียดในการพัฒนาในสายงานของตนเอง และเมื่อพัฒนาแล้วจะต้องมีการแสดงรายละเอียดผลประโยชน์ที่จะได้รับอย่างชัดเจน

ระยะพัฒนาอาชีพ เป็นกระบวนการการพัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตนเองวางไว้ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สามารถสรุปได้ว่า อาชีพคือภาระหน้าที่ที่มนุษย์จะต้องทำอย่างสม่ำเสมอด้วยทักษะ ความรู้ และคุณภาพส่วนบุคคล จนเกิดเป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ตามขีดความสามารถที่องค์กรวางไว้ ทั้งนี้ การพัฒนาอาชีพมีผลอย่างมากในการแข่งขันธุรกิจขององค์กร เนื่องจากบุคลากรเป็นหน่วยในการขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งหากบุคลากรมีการพัฒนาสมรรถภาพในการทำงาน หรือ การพัฒนาอาชีพ ล้วนส่งผลดีต่อองค์กรในการพัฒนาต่อไปอย่างยั่งยืน

2.1.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ในการพัฒนาองค์กร ผู้บริหาร หรือ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรจะต้องมีความเข้าใจถึงแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพของบุคลากร ตามแนวคิดที่ว่ามนุษย์คือศูนย์กลางในจิตวิทยาการจัดการ ไม่ว่าจะเป็นการขับเคลื่อนทางธุรกิจขององค์กรจากการพัฒนาอาชีพของบุคลากร หรือ การเปลี่ยนแปลงระบบขององค์กร ล้วนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบในเรื่องของแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เฮย์กรุ๊ป (2565, อ้างอิงใน ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2565) กล่าวว่า สมรรถนะการทำงานของบุคลากรในองค์กร คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคลากรแสดงออกมาได้ดีกว่าท่านอื่น เพราะฉะนั้นการเลือกบุคลากรที่มีคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ตรงกับความต้องการของตำแหน่งงานจึงมีความสำคัญในการได้มาซึ่งคุณภาพของงาน ทั้งนี้การกำหนด คุณลักษณะที่มีอยู่ในบุคคล หรือ ขีดความสามารถในการผลักดันให้เกิดผลของประสิทธิภาพในการทำงาน เรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ซึ่งหากองค์กรต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนา องค์กรจะต้องเข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร โดยผู้วิจัยจะขอยกตัวอย่างทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นดังต่อไปนี้

1) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two factor Theory) ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา (2563) อธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับ ทฤษฎีสองปัจจัย โดย Herzberg, Mausner & Syyderman (1959) ว่าในสภาวะแวดล้อมในที่ทำงานมักประกอบไปด้วย ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในที่ทำงาน ปัจจัยในที่ทำงานเรียกว่า ปัจจัยด้านสุขอนามัย และหากในสภาพแวดล้อมในที่ทำงานสามารถทำให้บุคลากรทำงานเพราะความต้องการทำงานส่วนบุคคล เรียกว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาปัจจัยด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน องค์กรอาจจะต้องเข้าใจความต้องการของบุคลากรเพื่อที่จะปรับปัจจัยด้านสุขอนามัยเพื่อลดความไม่พอใจของพนักงาน ตัวอย่างปัจจัยด้านสุขอนามัย คือ เงินเดือน เงื่อนไขในการทำงาน ค่าจ้างที่ดี การประกันสุขภาพ และวันหยุดพักผ่อน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้คือปัจจัยด้านสุขอนามัยที่องค์กรสามารถปรับเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

2) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs Theory) มาร์สโลว์ (1943, อ้างอิงใน ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา, 2563) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาเพื่อสังเกตการณ์เจริญเติบโตของมนุษย์ เพื่อเข้าใจความต้องการในธรรมชาติของมนุษย์ โดยได้จัดหมวดหมู่ความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งความต้องการเหล่านี้ถือว่าเป็นส่วนที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาของมนุษย์ ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ถูกแบ่งออกเป็น 5 ลำดับขั้นตามลำดับดังต่อไปนี้

2.1) ความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของบุคคล เพื่อความอยู่รอด เช่น ปัจจัย 4 ซึ่งมนุษย์ทุกคนจะต้องพึงพอใจในลำดับความต้องการทางกายภาพก่อน มิเช่นนั้นมนุษย์ท่านนั้นก็ไม่สามารถไต่ระดับ เพิ่มความต้องการของตนเองได้ ตัวอย่างความต้องการทางกายภาพได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

2.2) ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ไม่ว่าจะเป็นความต้องการความปลอดภัยส่วนบุคคล ความปลอดภัยทางอาชญากรรม ความมั่นคงทางการเงิน หรือความมั่นคงทางสุขภาพ เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้เกิดขึ้นเมื่อมนุษย์ได้รับความพึงพอใจจากความต้องการทางกายภาพแล้ว

2.3) ความต้องการด้านความรักและความเอาใจใส่ (Belongingness & Love needs) หลังจากได้รับการตอบสนองทางกายภาพและความปลอดภัย และ มนุษย์จะเริ่มมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างและต้องการเป็นที่รักจากบุคคลรอบข้าง

2.4) ความต้องการความนับถือ (Esteem Needs) มนุษย์ย่อมต้องการการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง และที่สำคัญคือการนับถือตนเองหรือการมีความมั่นใจในตนเอง ในลำดับขั้นความต้องการนี้ส่งผลให้บุคคลเลือกที่จะประกอบอาชีพที่จะได้รับความเคารพนับถือ หรือความภูมิใจจากคนรอบข้าง เพราะฉะนั้นองค์กรที่ดีควรรับทราบถึงวิธีการจัดการกับบุคลากรเพื่อให้บุคลากรรู้สึกถึงความปลอดภัยภายในองค์กร หรือ รู้สึกภูมิใจตามลำดับขั้นของความต้องการพื้นฐานนี้

2.5) การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Actualization) มนุษย์ทุกคนย่อมมีระดับศักยภาพสูงสุดของตนเองที่ตั้งใจไว้ การตระหนักรู้คุณค่าของตัวเองสามารถเป็นแรงผลักดันในการดำเนินชีวิตเพื่อที่จะประสบความสำเร็จอย่างที่ตัวเองตั้งใจไว้

ในการพัฒนาองค์กรโดยการจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กรนั้นถือเป็นแนวทางทางจิตวิทยา ที่ให้ความสำคัญกับความเข้าใจในบุคลากร การตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานจึงสามารถเป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรเพื่อให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อองค์กรตามลำดับขั้นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

3) ทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self Determination Theory) Deci & Ryan (1985, as cited in Anastasie, 2022) กล่าวถึงความเชื่อมโยงระหว่างบุคลิกภาพของบุคคลกับแรงจูงใจของบุคคล

ในการทำงานที่ดีที่สุด โดยแรงจูงใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แรงจูงใจภายใน และ แรงจูงใจภายนอก

แรงจูงใจภายใน มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจด้วยตนเองตามองค์ประกอบ 3 ประการ คือเมื่อบุคคลนั้นรู้สึกถึงการแข่งขัน, การเชื่อมต่อหรือความสัมพันธ์ที่ผูกพันกับผู้อื่น และความเป็นเอกราช ที่รู้สึกว่ามนุษย์สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ องค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้ทำให้บุคคลรับทราบถึงแรงจูงใจของตนเอง ด้วยการตัดสินใจด้วยตนเอง

แรงจูงใจภายนอก เกิดจากความสนใจภายนอก เช่นระบบการให้คะแนน ประเมินผลงานงานหรือคำชมจากผู้อื่น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจภายในมีผลต่อการตัดสินใจพอ ๆ กับแรงจูงใจภายนอก แต่เนื่องจากมนุษย์มีอุดมคติที่ตัวเราสร้างไว้แตกต่างกันในแต่ละบริบทของสังคม ทำให้มนุษย์สามารถตัดสินใจด้วยตนเองในสอดคล้องกับความต้องการของตนเองและบริบททางสังคมในเวลาเดียวกัน ด้วยเหตุนี้มนุษย์จึงมีการตัดสินใจด้วยตนเองเพื่อแสดงพฤติกรรม

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1.2.1 ธุรกิจสายการบินและการบริการ

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556) กล่าวว่า ภายใต้การแข่งขันระหว่างสายการบินในการนำเสนอสินค้าและบริการผ่านนวัตกรรมที่ทันสมัยเพื่อดึงดูดความสนใจและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของผู้บริโภคนั้น สายการบินได้พยายามปรับกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อแข่งขัน เช่น กลยุทธ์ด้านราคา กลยุทธ์ด้านการเป็นผู้นำทางนวัตกรรม และกลยุทธ์การเสนอสินค้าต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายระหว่างการเดินทาง เป็นต้น กลยุทธ์เหล่านี้ล้วนเป็นแผนการดำเนินงานที่องค์การสายการบินสามารถปรับเปลี่ยน พัฒนาและควบคุมคุณภาพเพื่อการแข่งขัน และสร้างสรรค์ให้คล้ายกันระหว่างสายการบินได้ แต่หากกลยุทธ์ด้านการเสนอการบริการที่ “ประทับใจ” ให้แก่ผู้ใช้บริการนั้น เป็นแผนการดำเนินงานที่องค์การสายการบินไม่สามารถควบคุมได้ และสามารถสร้างความแตกต่างในคุณภาพการให้บริการประจำสายการบินเพื่อเป็นเอกลักษณ์ที่ดึงดูดการเลือกใช้บริการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้การบริการที่มีคุณภาพนั้นจะนำมาซึ่งความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการและสนับสนุนการตลาดของสายการบินในการเพิ่มฐานลูกค้าประจำและมีส่วนในการเพิ่มผลประกอบการขององค์การสายการบินได้

การเสนอสินค้าเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ในการเดินทาง เช่น เครื่องบินใหม่ ไม่สามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างครอบคลุม โดยยังมีอีกหนึ่งปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับสายการบินคือคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ศรีโก้ และ คณะ (2553, อ้างอิงใน ธนภพ อาสนทอง, 2553) ได้ระบุความสำคัญของงานบริการต่อองค์การสายการบินเป็นดังต่อไปนี้ 1) หากลูกค้าไม่

พอใจในการบริการ ลูกค้าสามารถกระจายความไม่พอใจให้กับคนมากถึง 11 คน ส่วนหากลูกค้า พึงพอใจในงานบริการ ลูกค้าจะกระจายความพึงพอใจเพียง 4 คนเท่านั้น การบริการจึงเป็นด้านหน้าที่สำคัญขององค์การสายการบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องตระหนักรู้เสมอว่าตนเองเป็นภาพลักษณ์ขององค์การ 2) จากจำนวนลูกค้าที่ไม่พอใจทั้งหมด มีจำนวนร้อยละ 70 ของลูกค้าที่ไม่พอใจ และไม่ได้มีการเรียกร้องใด ๆ เหตุการณ์นี้เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาเนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและสายการบินเองไม่สามารถรับรู้ถึงสถานภาพของตนเองเพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนาได้ 3) การได้รับการตอบสนองจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบทันทีทันใด และรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาจะทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกถึงร้อยละ 95 4) และหากข้อร้องเรียนของลูกค้าไม่ได้รับการตอบสนอง ส่งผลให้ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการซ้ำเพื่อร้อยละ 0.1 ดังนั้นคุณภาพงานบริการจึงเป็นส่วนสำคัญต่อองค์การเพื่อความสำเร็จในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของสายการบิน พนักงานทุกคนควรตระหนักรู้ถึงหน้าที่และบทบาทของตนเอง และพร้อมที่จะอุทิศตนให้แก่งาน ถือเป็นความร่วมมือที่องค์การควรมีเพื่อความประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

พรเทพ พัฒนานุรักษ์ (2562) ระบุความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลที่เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่าง 2 ฝ่าย อันได้แก่ ผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำมาซึ่งความพึงพอใจจากกิจกรรมนั้น ๆ ในขณะที่ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 (2565) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการว่า คือ การกระทำเพื่อปฏิบัติรับใช้และให้ความสะดวกต่าง ๆ WordPress (2022) อธิบาย ความหมายของบุคคลทั้งสองฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริการ อันได้แก่ ผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ นั้นหมายถึง 1.) ผู้ให้บริการ คือ ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง 2.) ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ กัญญา สุขสบาย (2555) อธิบายคำว่า งานบริการว่าเป็นงานที่น่าภูมิใจเนื่องจากได้สร้างความพึงพอใจ และความประทับใจต่อผู้อื่น ทั้งนี้ งานบริการหมายถึงการให้ความช่วยเหลือ หรือ กระทำการประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยได้จำแนกคุณลักษณะของงานบริการที่มีคุณภาพ 7 ประการ ตามคำว่า Service

- S Smiling and sympathy การยิ้มแย้มแจ่มใสและการเห็นอกเห็นใจหรือความเข้าใจต่อลูกค้า
- E Early Response การบริการที่รวดเร็วต่อคำร้องขอ หรือให้บริการนอกเหนือจากคำขอ
- R Respectful การให้บริการพร้อมให้เกียรติต่อผู้มารับบริการ
- V Voluntariness manner การให้บริการด้วยความเต็มใจและสมัครใจในการทำงาน
- I Image Enhancing การเป็นตัวแทนของสายการบิน หรือเป็นภาพลักษณ์ขององค์การที่ดี

- C Courtesy มีความสุภาพ อ่อนโยน มีกิริยามารยาทที่ดี
 E Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นในการให้บริการ

Courtney Gupta (2021) นิยามการให้บริการลูกค้า คือ การช่วยเหลือ สนับสนุนให้ลูกค้าได้ค้นพบ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์นั้น ๆ และในกระบวนการให้บริการลูกค้านี้ ถือเป็นกระบวนการที่ขยายความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้าได้ หากลูกค้าได้รับความประทับใจในงานบริการก็ถือเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีก จากความหมายของคำว่า “การบริการ” ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการคือการกระทำของผู้ให้บริการที่เสนอกิจกรรมให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรูปแบบของการบริการจะเป็นการนำเสนอสินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้และยากที่จะควบคุมคุณภาพ ดังนั้น งานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนให้แก่ผู้โดยสารระหว่างการเดินทางบนเครื่องบิน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในเรื่องของอาหารและเครื่องดื่ม หรือบริการเสริมต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นระหว่างการเดินทาง เพื่อให้เกิดความประทับใจในการใช้บริการสายการบิน อันเป็นช่วงเวลาสำคัญที่สายการบินจะสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสาร การให้บริการบนเครื่องบินจึงถูกจัดเป็นหัวข้อหลักในการพิจารณาเพื่อเลือกใช้บริการสายการบินของผู้โดยสาร

Parasuraman, Berry, and Zeithami (1985) ได้ระบุลักษณะของการบริการประกอบไปด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การกระทำที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เนื่องจากการให้บริการเป็นรูปแบบการกระทำมากกว่าวัตถุ ที่ยากในการตรวจสอบปริมาณการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งไม่สามารถนับ, วัด และตรวจสอบได้ 2) การกระทำที่มีความแตกต่าง (Heterogeneity) เนื่องจากลักษณะการให้บริการจะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในบริบทที่แตกต่างกันออกไป เพราะฉะนั้นแนวการปฏิบัติการบริการที่เหมือนกันอาจถูกส่งทอดสู่ผู้รับบริการที่แตกต่างกันได้ เพราะเกิดจากความแตกต่างเฉพาะตัวของผู้ให้บริการและบริบททางสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน 3) การให้บริการและการรับบริการไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) เนื่องจากลักษณะการให้บริการที่ดีจะต้องเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ ณ.ขณะนั้น ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการที่แตกต่างกันไปจะส่งผลให้ผู้ให้บริการต้องออกแบบรูปแบบการบริการเฉพาะตัวตามความต้องการนั้น ๆ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการ

กรอนรูสส์ (อ้างอิงใน ธงชัย จีระดิษฐ์, 2565) ได้จำแนกความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์สินค้าและผลิตภัณฑ์การบริการ ตามลักษณะสิ่งทีนำเสนอให้แก่ผู้บริโภค โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ อันได้แก่ 1) ลักษณะผลิตภัณฑ์สินค้าที่จับต้องได้ เช่น ข้าวของเครื่องใช้ต่าง ๆ เป็นต้น 2) ลักษณะสินค้าที่มีบริการร่วมอยู่ เช่น ยานพาหนะต่าง ๆ ที่ให้บริการการเดินทาง 3) ลักษณะสินค้าที่มีรูปแบบ

ผลิตภัณฑ์และบริการในสัดส่วนที่เท่ากัน เช่น ร้านอาหารต่าง ๆ เป็นต้น 4) ลักษณะการให้บริการเป็นหลักและมีสินค้าเป็นตัวเสริมการบริการ อันได้แก่ การบริการการท่องเที่ยว และการให้บริการการเดินทางของสายการบิน เป็นต้น ตามตารางความแตกต่างของตลาด สินค้า และบริการ ที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความแตกต่างของตลาด สินค้า และบริการ

สินค้า Physical Goods	บริการ Services
1. สามารถจับต้องได้ Tangible	1. ไม่สามารถจับต้องได้ Intangible
2. มีคุณภาพค่อนข้างคงที่ Homogeneous	2. มีคุณภาพไม่คงที่ Heterogeneous จัดทำมาตรฐานยาก
3. การผลิตและการจำแนกแจกจ่ายมักจะแยกต่างหากจากการบริโภค	3. การผลิตและการจำแนกแจกจ่ายและบริโภคมักจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน Inseparability
4. เป็นสิ่งของ A Thing	4. เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการ A Process
5. มูลค่าหลักของผลิตภัณฑ์เกิดจากการผลิตในโรงงาน	5. มูลค่าหลักของผลิตภัณฑ์เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายบริการ
6. โดยปกติลูกค้าจะไม่มีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต	6. ลูกค้าถือเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการผลิต
7. สินค้าสามารถเก็บในสต็อกได้ inventory	7. บริการไม่สามารถเก็บในสต็อกได้ Perishability
8. มีการโอนกรรมสิทธิ์ความเป็นเจ้าของ	8. ไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์ความเป็นเจ้าของ

ที่มา: เอกสารประกอบการสอนรายวิชา การปฏิบัติการงานบริการและการจัดการคุณภาพในอุตสาหกรรมการบิน (น.19), โดย ธงชัย จีระดิษฐ์, 2565, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

จากการระบุรูปแบบผลิตภัณฑ์การบริการโดย Christian Gronroos (2001) สามารถสรุปได้ว่าการให้บริการของสายการบิน มีลักษณะการเสนอสินค้าที่เน้นการให้บริการเป็นหลักและมีผลิตภัณฑ์ ต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบเสริม ดังนั้นนักการตลาดและผู้บริหารสายการบินจึงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพในการให้บริการขององค์การเพื่อนำมาซึ่งความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้บริโภค และเป็นส่วนในการเพิ่มผลประกอบการให้แก่องค์การสายการบิน ธนวรรณ แสงสุวรรณ (2562, อ้างอิงใน ธงชัย จีระดิษฐ์, 2565) เสนอขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยองค์การสายการบิน จะสามารถกำหนดรูปแบบการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง จนนำมาซึ่ง

ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งองค์การสายการบินจะต้องจัดการและวางแผนรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับกระบวนการทางการตลาด ด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด (สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก) Ewanafan (2022) ระบุว่า SWOT Analysis เป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยองค์การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการแข่งขันทางการตลาดขององค์การสายการบินได้ โดยการพิจารณา จากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1.1) จุดแข็งขององค์การ Strengths หรือข้อได้เปรียบที่เกิดจากศักยภาพภายในขององค์การสายการบิน เช่น ข้อได้เปรียบด้านเงินทุน หรือด้านทรัพยากรบุคคลภายในองค์การ โดยข้อได้เปรียบขององค์การเหล่านี้จะเป็นตัวช่วยในการแข่งขันทางธุรกิจของสายการบิน

1.2) จุดอ่อนขององค์การ Weaknesses หรือข้อเสียเปรียบที่มีผลมาจากปัจจัยภายในองค์การ เช่น การขาดแคลนของเงินทุน หรือ การขาดแคลนด้านบุคลากรที่มีคุณภาพ ซึ่งองค์การสายการบินจะต้องระบุข้อเสียเปรียบต่างๆภายในองค์การเพื่อหาวิธีการแก้ไขจุดอ่อนให้ได้มากที่สุด จนก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การต่อไป

1.3) โอกาสจากสภาพแวดล้อมภายนอก Opportunities หรือ ประโยชน์ที่องค์การได้รับจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่จะเป็นโอกาสในการแข่งขันทางการตลาด เช่น ระบบเศรษฐกิจของแหล่งที่ตั้งเพื่อดำเนินงานของสายการบิน หรือ ระบบกฎหมายที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจสายการบิน เป็นต้น ผู้บริหารสายการบินจะต้องทำการศึกษาโอกาสที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อปรับรูปแบบการดำเนินงานให้เข้ากับโอกาสที่ได้รับในช่วงเวลานั้น ๆ

1.4) อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก Threats หรือข้อจำกัดจากภายนอกองค์การที่จะส่งผลเสียต่อการดำเนินงาน เช่น ปัญหาเศรษฐกิจที่ชะลอตัว หรือ ราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้น เป็นต้น ผู้บริหารสายการบินจะต้องทำความเข้าใจอุปสรรคต่าง ๆ ที่กระทบต่อการดำเนินงาน เพื่อปรับกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับอุปสรรคต่าง ๆ

2) การเลือกตลาดเป้าหมาย เพื่อออกแบบลักษณะการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (การแบ่งกลุ่มการตลาด, วิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมาย, กำหนดตำแหน่งทางการตลาด) GoodMaterial.co (2022) เสนอกลยุทธ์ในการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและกำหนดตำแหน่งทางการตลาด โดย STP Marketing หรือ Segmentation, Targeting, and Positioning ดังต่อไปนี้

2.1) การแบ่งกลุ่มการตลาด Market Segmentation จากการแข่งขันการให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน องค์การสายการบินสามารถแบ่งกลุ่มการแข่งขัน จาก ลักษณะผู้ใช้บริการสายการ

บินของตน ที่ได้ข้อมูลมาจากการสัมภาษณ์, การสำรวจ, และข้อมูลฐานผู้ใช้บริการเก่า เป็นต้น โดยจะสามารถแบ่งลักษณะผู้ใช้บริการเป็นดังต่อไปนี้

2.1.1) การแบ่งกลุ่มตามหลักประชากรศาสตร์ เช่น ช่วงอายุของผู้ใช้บริการ ลักษณะอาชีพ และ ศาสนา

2.1.2) การแบ่งกลุ่มตามหลักจิตวิทยา เช่น ค่านิยมของผู้ใช้บริการ หรือ ทัศนคติและวิถีการดำเนินชีวิต งานอดิเรก เป็นต้น

2.1.3) การแบ่งกลุ่มตามหลักภูมิศาสตร์ เช่น รูปแบบของเส้นทางบินที่สายการบินให้บริการ หรือ ลักษณะที่ตั้งของท่าอากาศยานของกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนมาก

2.1.4) การแบ่งกลุ่มตามพฤติกรรม ที่เน้นจัดกลุ่มผู้ใช้บริการจากการกระทำของลูกค้า เช่น พฤติกรรมการเลือกซื้อ และใช้บริการ หรือปฏิสัมพันธ์กับตราสินค้าของสายการบิน เป็นต้น

2.2) การกำหนดตลาดเป้าหมาย Market Targeting ม.สยาม (2565) ระบุว่าธุรกิจสายการบินมีลักษณะการให้บริการบนการตลาดแบบแตกต่าง ซึ่งสายการบินมักเสนอรูปแบบการบริการที่หลากหลายเพื่อให้บริการที่ครอบคลุมกับทุกกลุ่มเป้าหมายและช่วยเพิ่มมูลค่าให้แก่สายการบินได้ อย่างไรก็ตามการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของสายการบินก็ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจของสายการบินนั้น ๆ ด้วย

2.3) การวางตำแหน่งทางการตลาด Market Positioning GoodMaterial.co (2022) อธิบายประโยชน์ของการกำหนดตำแหน่งทางการตลาดว่า ตำแหน่งทางการตลาดจะช่วยแสดงการรับรู้ของผู้บริโภคว่าสินค้าและบริการในภาพลักษณ์ของแบรนด์สายการบินมีลักษณะอย่างไร และมีความสัมพันธ์กับคู่แข่งอย่างไร ในที่นี้การกำหนดตำแหน่งทางการตลาดของสายการบินมีผลต่อการกำหนดรูปแบบของการบริการของสายการบินเพื่อสนับสนุนการแข่งขันทางการตลาด

3. การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด Anam Ahmed (2020) เสนอกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด Marketing Mix (8Ps) สำหรับการแข่งขันในอุตสาหกรรมบริการ ที่มีความแตกต่างจากการกำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดในอุตสาหกรรมทั่วไป เนื่องจากผลิตภัณฑ์การบริการเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้จนส่งผลให้เป็นอุปสรรคในการเชื่อเชิญให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าเกี่ยวกับการบริการ โดยจะมีลักษณะเฉพาะตามองค์ประกอบของกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับอุตสาหกรรมบริการเป็นดังต่อไปนี้

3.1) การกำหนดสินค้า (Defining the Product) โดยทั่วไปแล้วองค์การสายการบินจะต้องเข้าใจธรรมชาติของผลิตภัณฑ์บริการว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้และนำไปใช้ภายหลังได้ การให้บริการจะเกิดขึ้นพร้อมกับการซื้อของลูกค้า เช่น ร้านล้างรถ เป็นต้น และองค์การจะสามารถได้รับ

ผลตอบแทนจากการให้บริการ ดังนั้น ผลผลิตภัณฑการบริการจะถูกออกแบบให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ Customer's needs ด้วยเหตุนี้ องค์การสายการบินจะต้องกำหนดมาตรฐานการบริการ Standardization และเสถียรภาพของการให้บริการ Stability เพื่อนำเสนอผลผลิตภัณฑการบริการที่เป็นที่น่าพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ จะต้องออกแบบรูปแบบและขั้นตอนการบริการระหว่างเที่ยวบินให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการเดินทางของผู้ใช้บริการ

3.2) การกำหนดราคา (Setting the Price) ราคาของการบริการ คือ จำนวนเงินที่ผู้บริโภคชำระต่อองค์การเพื่อตอบสนองการนำเสนอผลผลิตภัณฑการบริการ ดังนั้น การกำหนดราคาของธุรกิจสายการบินในอุตสาหกรรมบริการจะต้องคำนึงถึง หลายองค์ประกอบ เช่น ค่าแรงงานของบุคลากร, ต้นทุนอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนงานบริการ, ค่าบรรยากาศและสภาพแวดล้อม, ราคาสมดุระหว่างอุปสงค์และอุปทานของการให้บริการ, และราคาที่คู่แข่งนำเสนอ เป็นต้น

3.3) การกำหนดสถานที่ (Creating the Place) สถานที่ในการให้บริการที่ไม่ใช่แค่ที่ตั้งของร้านค้าแต่เป็นสภาพแวดล้อมขององค์การที่ต้องการจะนำเสนอการบริการ ซึ่งหากวิเคราะห์ถึงสถานที่ของธุรกิจสายการบิน องค์การสายการบินจะต้องคำนึงถึงจุดสัมผัสต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับระหว่างการเดินทาง โดยจะต้องได้รับความสะดวกสบาย เข้าถึงได้ง่าย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้สูงสุดในแต่ละกระบวนการ

สิทธิชัย ศรีประมง (2556) ระบุจุดสัมผัสระหว่างผู้ให้บริการกับสายการบินตามกระบวนการการใช้บริการเพื่อการเดินทางของสายการบิน ซึ่งองค์การสายการบินจะต้องกำหนดสถานที่ สภาพแวดล้อม และ อุปกรณ์การให้บริการที่ตอบโจทยความต้องการของผู้บริการในทุก ๆ กระบวนการให้ได้มากที่สุด แม้แต่กระบวนการจะใช้สถานที่ที่แตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ในการบริการของสายการบินก็ตาม โดยสามารถแบ่งเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้ ตามภาพประกอบที่ 2.1

3.3.1) การบริการขายบัตรโดยสาร จองเที่ยวบิน และสำรองที่นั่งผ่านทางโทรศัพท์ Call Center หรือผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบิน Ticketing and Reservation Service ในกระบวนการนี้ สถานที่ที่สายการบินจะให้บริการจะต้องเป็นเครือข่ายที่เข้าถึงง่าย และง่ายต่อการใช้งาน บุคลากรจะต้องมีความรู้และให้บริการแบบเป็นมิตร เป็นต้น

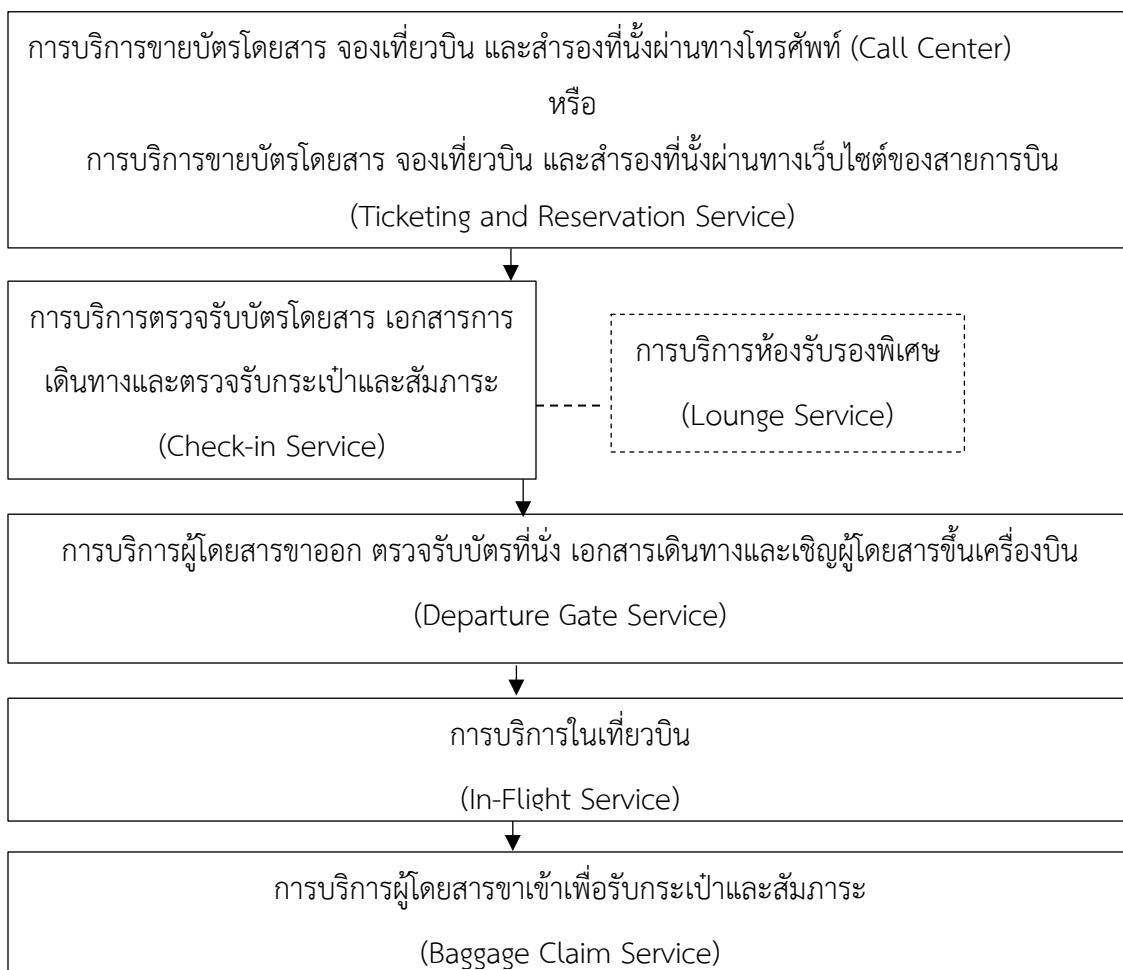
3.3.2) การบริการตรวจรับบัตรโดยสาร, เอกสารการเดินทาง และตรวจรับกระเป๋าและสัมภาระ Check-in Service ในกระบวนการนี้ สถานที่ที่สายการบินจะต้องคำนึงถึงคือ เคาน์เตอร์ให้บริการของสายการบินในท่าอากาศยาน และ ห้องรับรองพิเศษ จะต้องมีความสะดวกสบาย ไม่แออัดมากเกินไป

3.3.3) การบริการผู้โดยสารขาออก ตรวจรับบัตรที่นั่ง, เอกสารการเดินทาง และเชิญผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน Departure Gate Service สถานที่ในการให้บริการในขั้นตอนนี้ องค์กรสายการบินจะต้องร่วมมือกับท่าอากาศยานเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านความสะดวกสบายของสถานที่ในแต่ละเที่ยวบิน

3.3.4) การบริการในเที่ยวบิน In-flight Service “อากาศยาน” จึงเป็นสถานที่ที่องค์กรสายการบินจะต้องให้ความสำคัญเพื่อเสนอสถานที่ในการให้บริการจนสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการได้ โดยอากาศยานจะต้องมีความทันสมัย ปลอดภัย กว้างขวาง และสามารถให้ความสะดวกสบายระหว่างเดินทางได้

3.3.5) การบริการผู้โดยสารขาเข้าเพื่อรับกระเป๋าและสัมภาระ Baggage Claim Service องค์กรสายการบินจะต้องร่วมงานกับท่าอากาศยาน เพื่อจัดสรรสถานที่ในการให้บริการในขั้นตอนนี้ดังกล่าว โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่ต้องการสถานที่ที่ไม่ห่างจากจุดจอดมากนัก และ กว้างขวางพอกับจำนวนผู้ให้บริการในเที่ยวบินนั้น

ภาพประกอบที่ 2.1 จุดสัมผัสและกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขององค์กรธุรกิจการบิน



ที่มา: การบริการที่ดีเลิศ “หนึ่งในปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจการบิน” โดย สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2556, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

3.3.6) การออกแบบการส่งเสริมทางการตลาด Planning the Promotion เป็นกระบวนการที่องค์กรสายการบินจะต้องสื่อสารกับผู้ที่กำลังจะตัดสินใจใช้บริการ โดยการเสนอรูปแบบการบริการ และผลิตภัณฑ์การบริการที่แตกต่างไปจากสายการบินคู่แข่ง Carniel (2019) ระบุว่า ลักษณะของกระบวนการสื่อสารขององค์กรสายการบินกับผู้บริโภคขึ้นอยู่กับกรอบกลยุทธ์ทางการตลาด โดยช่องทางในการสื่อสารทางการตลาด ได้แก่ การโฆษณา กิจกรรมส่งเสริมการขาย ตัวแทนจัดจำหน่ายและความสัมพันธ์กับชุมชน เป็นต้น ซึ่งช่องทางการส่งเสริมการตลาดของสายการบินที่ดีที่สุด คือ การเสนอสินค้าการบริการ โดยจะต้องกล่าวถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับอย่างละเอียด ความแตกต่างใน

รูปแบบของการบริการ และข้อมูลขององค์การสายการบิน เพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของผู้บริโภค

3.3.7) การกำหนดบุคลากร Identifying the People องค์ประกอบนี้มีความสำคัญต่อการแข่งขันในอุตสาหกรรมบริการ เนื่องจากผลิตภัณฑ์การบริการจะถูกถ่ายทอดผ่านบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้น การกำหนดคุณภาพของบุคลากรที่จะถ่ายทอดผลิตภัณฑ์การบริการจะต้องคำนึงถึงเป็นองค์ประกอบสำคัญ โดยองค์การสายการบินจะสามารถกำหนดคุณภาพของบุคลากรผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น กระบวนการคัดเลือกลักษณะเบื้องต้นของบุคลากร กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรที่จะต้องกล่าวถึงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ต่อผู้ให้บริการ เป็นต้น

3.3.8) การจำแนกกระบวนการ Differentiating the Process กระบวนการระบุขั้นตอนและแนวทางในการให้บริการขององค์การสายการบิน เพื่อสร้างความพึงพอใจจากการใช้บริการและเพิ่มความต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต และยิ่งไปกว่านั้น คือการบอกต่อถึงประสบการณ์ที่ดีต่อผู้บริโภคท่านอื่น ดังนั้นกระบวนการในการส่งมอบผลิตภัณฑ์บริการควรมีความครอบคลุม และเข้าใจง่าย เพื่อให้มั่นใจว่าผลของการปฏิบัติงานจากกระบวนการหรือแผนงานที่วางไว้มีประสิทธิภาพ

3.3.9) การสร้างองค์ประกอบทางกายภาพ Producing Physical Evidence เนื่องจากการบริการขององค์การสายการบินเป็นผลิตภัณฑ์หลักของธุรกิจสายการบิน การสร้างคุณภาพขององค์ประกอบทางกายภาพระหว่างการเดินทางจะช่วยเสริมคุณค่างานบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากสายการบิน ดังนั้น การเสนออุปกรณ์อำนวยความสะดวกระหว่างการเดินทาง เช่น ระบบความบันเทิงบนอากาศยาน หรือ ห้องโดยสารที่กว้างขวางและที่นั่งที่สะดวกสบาย จะช่วยเป็นองค์ประกอบทางกายภาพในการเสนอผลิตภัณฑ์การบริการระหว่างการเดินทางของผู้ใช้บริการได้

3.3.10) การนำเสนอปรัชญาขององค์การ Showcasing the Philosophy American Camp Association (2008) ระบุว่า การนำเสนอปรัชญา หรืออุดมการณ์ขององค์การธุรกิจมีความสำคัญมากต่อธุรกิจบริการ เนื่องจาก อุดมการณ์เหล่านี้จะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงสาเหตุของการให้บริการขององค์การและความแตกต่างในจุดมุ่งหมายของการบริการจากแต่ละองค์การ ด้วยเหตุนี้เอง องค์การสายการบินจะต้องนำเสนออุดมการณ์ที่เข้มแข็ง เข้าถึงง่าย และน่าเชื่อถือผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อเป็นการประกาศจุดยืนและเป็นแนวทางการดำเนินงานให้แก่ผู้ใช้บริการนำไปประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ตัวอย่างเช่น การเผยแพร่พันธกิจ (Mission) ของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สที่ว่า “Excellent in Everything we do.” (Baker, 2021).

4) การพัฒนาระบบบริหารการตลาด

4.1) การวางแผนการตลาด Marketing Planning

Frederiksen (2022) อธิบายความสำคัญของการวางแผนการตลาดที่มีผลต่ออุตสาหกรรมบริการว่า องค์กรจะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับ การวางแผนการดำเนินงาน รวมถึงแผนสำรองเพื่อรองรับอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจ โดยขั้นตอนการวางแผนการตลาดเป็นดังต่อไปนี้

4.1.1) ทำความเข้าใจในสถานการณ์ที่องค์กรธุรกิจกำลังเผชิญอยู่ คือจุดเริ่มต้นของการกำหนดเป้าหมายในการทำงานขององค์กรเช่น การนำเสนอรูปแบบการบริการใหม่ของสายการบินคู่แข่ง เป็นต้น ในที่นี้ องค์กรสายการบินสามารถประยุกต์ใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดมาช่วยวิเคราะห์

4.1.2) ศึกษาและทำความเข้าใจกลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมาย เพื่อทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ แต่ที่สำคัญคือการศึกษาว่าเหตุใดผู้ใช้บริการเป้าหมายจึงเลือกใช้บริการกับองค์กรคู่แข่ง

4.1.3) กำหนดตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการให้ถูกต้องกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้และผู้ใช้บริการจะได้รับคุณภาพการบริการที่มีคุณภาพ

4.1.4) กำหนดและปรับแต่งรูปแบบการให้บริการ เป็นกระบวนการที่องค์กรสามารถศึกษาได้จากลักษณะความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของผู้ใช้บริการและการนำเสนอการบริการใหม่จากองค์กรคู่แข่ง เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการให้เหมาะสมกับความต้องการที่แท้จริงของตลาด

4.1.5) กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด หลังจากที้องค์กรทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายและข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคของกลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมายแล้ว องค์กรสามารถกำหนดกลยุทธ์เพื่อทำการตลาดในการเสนอผลิตภัณฑ์การบริการต่อตลาด

4.1.6) ระบุ เครื่องมือ ทักษะ และ สิ่งอำนวยความสะดวกที่องค์กรต้องประยุกต์ใช้ เช่น การนำนวัตกรรมใหม่มาช่วยในการให้บริการและเสนอสินค้าการบริการขององค์กรสายการบิน เป็นต้น

4.1.7) เริ่มร่างกำหนดการปฏิบัติการทางการตลาด และกำหนดงบประมาณ เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4.2) การปฏิบัติการทางการตลาด Marketing Implementing Markgraf (2022) ระบุว่า การปฏิบัติการทางการตลาดเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มผลประกอบการของธุรกิจ เนื่องจากทุกหน่วยงานล้วนมีจุดประสงค์การดำเนินงานเพื่อผลกำไร กลยุทธ์ทางการตลาดจะช่วยให้องค์กรสามารถเข้าใจถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ขององค์กรทั้งภายในและภายนอก โดยองค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับทั้ง 4 องค์ประกอบได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการ การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ คือตัวชี้วัดเพื่อให้ทราบถึงสถานะขององค์กรในการแข่งขันทางการตลาดบวกกับการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการองค์กรอื่นว่ามีความต้องการที่แตกต่างจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์ขององค์กรเราอย่างไร จนนำมาซึ่งการพัฒนาผลิตภัณฑ์การ

บริการ 2) ผลผลิตภัณฑการบริการ ที่องค์กรจะต้องตรวจสอบและพัฒนาผลผลิตภัณฑให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด 3) ประสิทธิภาพการดำเนินงาน องค์กรจะต้องตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าผลผลิตภัณฑการบริการถูกถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 4) บุคลากร คือผู้ขับเคลื่อนองค์การธุรกิจ ที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดผลผลิตภัณฑการบริการแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น องค์กรจะต้องทำการคัดเลือก พัฒนา และตรวจสอบบุคลากรอยู่เสมอเพื่อให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการให้บริการตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้

4.3) การควบคุมและประเมินผลการดำเนินงาน Marketing Evaluation and Control Grunert (2019) ระบุความสำคัญในการควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานทางการตลาด เป็นดังต่อไปนี้ 1) เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของกลยุทธ์ที่วางไว้กับการประยุกต์ใช้จริง 2) เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติจริงของแผนการตลาดที่วางไว้ 3) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของแผนการตลาดที่องค์กรได้วางไว้ 4) เพื่อควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงานตามแผนการตลาดที่วางไว้ จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานทางการตลาดขององค์การสายการบินเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการโดยไม่สามารถแยกออกจากกันได้ “การให้บริการ” จึงเป็นผลผลิตภัณฑหลักที่องค์การสายการบินจะต้องเข้าใจ, ออกแบบลักษณะการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด, และพยายามควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการ Paethrangsi (2021) ระบุว่า เหตุผลหลักของการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบคือ คุณภาพในการให้บริการ ที่ครอบคลุมในทุกขั้นตอนของการเดินทาง ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกสบายที่ได้รับจากอุปกรณ์ต่าง ๆ ระหว่างเดินทาง, การบริการที่ดีเยี่ยมจากทั้งบุคลากรภาคพื้นและบนเครื่องบิน ดังนั้นคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจากทั้ง Hard ware และ people ware จึงเป็นองค์ประกอบหลักที่องค์การสายการบินควรให้ความสำคัญเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการตลาดและด้านอื่น ๆ ของสายการบิน

2.1.2.2 คุณภาพการให้บริการ

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2552) อธิบายความหมาย “คุณภาพ” อ่านว่า คุณ-นะ-พาบ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของสิ่งใด ๆ คุณภาพของสิ่งของอาจจะมองที่ลักษณะ ประโยชน์ใช้สอย ความทนทาน ความสวยงาม หรือประสิทธิภาพในการใช้งาน

ลักษมี สารบรรณ (2555) กล่าวถึงคำว่า “คุณภาพ” นั้นหมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่ง ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น

คุณภาพการให้บริการ จึงเกิดขึ้นจากการบริการที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นผลมาจากกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังในการใช้บริการกับงานบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ คุณภาพงานบริการ จึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่ yak ต่อการประมวผลเมื่อเปรียบเทียบกับการประมวผลของผลิตภัณฑ์สินค้า ดังนั้น หากต้องการประมวผลคุณภาพการบริการ องค์การจะต้องคำนึงถึงผลการให้บริการบวกกับกระบวนการให้บริการ (Lewis & Booms, 2014 as cited in Parasuraman et al., 2014)

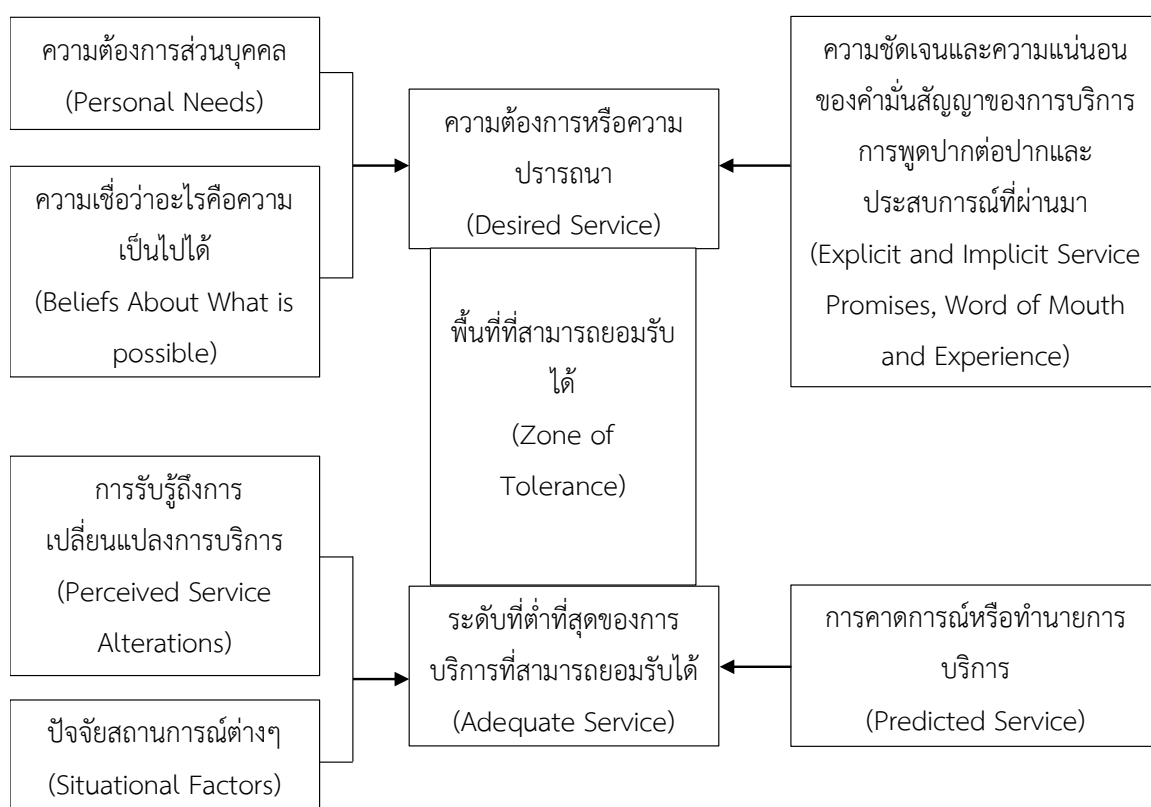
Sasser et al. (2014 as cited in Parasuraman et al., 2014) ระบุกระบวนการการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ประกอบไปด้วย 3 มิติ อันได้แก่ รูปแบบขององค์ประกอบหรืออุปกรณ์ที่จับต้องได้ที่เอื้อต่องานบริการ (Material), รูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เสริมงานบริการ (Facilities) และรูปแบบการบริการเฉพาะตัวจากผู้ให้บริการ (Personal) ดังนั้น ภายใต้การแข่งขันในอุตสาหกรรมบริการขององค์การสายการบินควรมีการสร้างกระบวนการวัดคุณภาพการให้บริการที่รวมปัจจัยที่ก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพทั้ง 3 มิติไว้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง (โกลด์เดอร์ และคณะ, 2555 อ้างอิงในธงชัย จีระดิษฐ์, 2565)

ยิ่งไปกว่านั้น Gronroos, ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการที่เป็นผลมาจากทั้งกระบวนการให้บริการ และผลสำเร็จของการให้บริการสอดคล้องเข้าด้วยกัน ดังนั้น คุณภาพการให้บริการจึงเกิดจากคุณภาพเชิงเทคนิค Technical quality เช่น ขั้นตอนการดำเนินงาน, ทักษะความสามารถของผู้ให้บริการ เป็นต้น และ คุณภาพเชิงปฏิบัติการ Functional quality เช่น ลักษณะงานบริการที่ถูกนำเสนอเพื่อให้บริการ เป็นต้น (Gronroos, 2014 as cited in Parasuraman et al., 2014)

อย่างไรก็ตาม หากอ้างอิงถึงการเกิดคุณภาพการบริการโดย Lewis and Booms (2014) ที่เชื่อว่าคุณภาพการบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังในการใช้บริการ และ การบริการที่ได้รับ แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นด้านความต้องการของผู้ใช้บริการสายการบินมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารสายการบินจะต้องเข้าใจและให้ความสำคัญเพื่อจัดหาผลิตภัณฑ์การบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ (สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2556) ได้เสนออิทธิพลที่มีผลต่อระดับความคาดหวังในการใช้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจาก 3 ปัจจัย อันได้แก่ 1.) ความต้องการส่วนบุคคล Personal Needs 2.) ความเชื่อว่า อะไรคือความเป็นไปได้ Beliefs about what is possible to get. 3.) ความชัดเจนและความแน่นอนของคำมั่นสัญญาของการบริการ Explicit and Implicit service promises ซึ่งเป็นผลมาจาก การพูดปากต่อปาก บวกกับประสบการณ์ที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการย่อมทราบดีว่า องค์การสายการบินไม่สามารถตอบสนองความต้องการให้กับตนเองได้หมดทุกอย่าง ทำให้ผู้ใช้บริการตั้งจุดยอมรับได้ในระดับที่ต่ำสุดไว้โดยไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ หรือที่เรียกว่า Adequate

Service จากการศึกษาการผลของการให้บริการไว้ล่วงหน้า ซึ่งช่องว่างระหว่างจุดยอมรับได้ในระดับที่ต่ำสุดและความคาดหวังในการใช้บริการเรียกว่า พื้นที่ที่สามารถยอมรับได้ Zone of Tolerance โดยพื้นที่ที่สามารถยอมรับได้ของผู้ใช้บริการนั้นจะมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ปัจจัย การรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ หรือ ปัจจัยด้านราคา หรือ ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นต้น ดังภาพประกอบที่ 2.2

ภาพประกอบที่ 2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความหวังของลูกค้าที่แตกต่างกัน



ที่มา: การบริการที่ตีเลิศ “หนึ่งในปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจการบิน” โดย สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2556, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (https://rtt.kku.ac.th/ejournal/pa_upload_pdf/616199.pdf).

งานวิจัยฉบับนี้ทำการศึกษาลึถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องรายละเอียดของงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นดังต่อไปนี้ GTI Futures Ltd (2022) อธิบายลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินพาณิชย์โดยทั่วไปว่า มีลักษณะงานที่จะต้องรับผิดชอบต่อความปลอดภัยและความสะดวกสบายของผู้โดยสาร รวมถึงลักษณะงานดังต่อไปนี้

- 1) ให้บริการแก่ผู้โดยสารตั้งแต่ขึ้นเครื่องจนกระทั่งออกเครื่อง
- 2) ให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษแก่ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ผู้โดยสารสูงอายุ หรือเด็ก และผู้หญิงตั้งครรภ์ เป็นต้น
- 3) ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มระหว่างเดินทาง
- 4) ตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉินและให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- 5) แสดงและสาธิตการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉิน
- 6) ทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้โดยสารที่ได้รับบาดเจ็บ
- 7) จัดการกับอุบัติเหตุฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้น
- 8) เสนออุปกรณ์ความบันเทิงให้แก่ผู้โดยสาร เช่น หนังสือพิมพ์
- 9) ขายสินค้าปลอดภาษี และทำตามเป้าหมายที่สายการบินกำหนด
- 10) รายงานปฏิบัติการทำงานประจำเที่ยวบินนั้น ๆ เมื่อปฏิบัติการเสร็จเรียบร้อย

Qatar Airways Flight Operations Department (2015) กำหนดคุณสมบัติของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ไว้ดังต่อไปนี้

- 1) จะต้องมียุมากกว่า 21 ปี และมีใจรักในงานบริการ
- 2) จะต้องผ่านการตรวจสุขภาพโดยโรงพยาบาล เพื่อให้มั่นใจว่ามีคุณลักษณะทางสุขภาพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่
- 3) ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานใหม่ ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางโดยสารโดยเครื่องบิน
- 4) ผ่านการฝึกอบรมเฉพาะตามแผนก หรือ ลักษณะเครื่องบินที่จะให้บริการ
- 5) จะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อทบทวนประสิทธิภาพในการทำงานในทุก ๆ 1 ปี

จะเห็นได้จากคุณสมบัติและข้อกำหนดของลักษณะงานบริการต้อนรับบนเครื่องบิน ว่ามีการแบ่งลักษณะงานออกเป็น 2 หัวข้อหลักซึ่งไม่สามารถแยกออกจากกันได้ อันได้แก่ การปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารตามมาตรฐานการเดินอากาศ และงานบริการบนเครื่องบินที่เป็นไปตามการออกแบบข้อกำหนดเฉพาะของสายการบินนั้น ๆ ทั้งนี้ องค์การสายการบินได้ระบุคุณสมบัติพื้นฐานของผู้สมัครเพื่อปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนี้ (Qatar Airways, 2023)

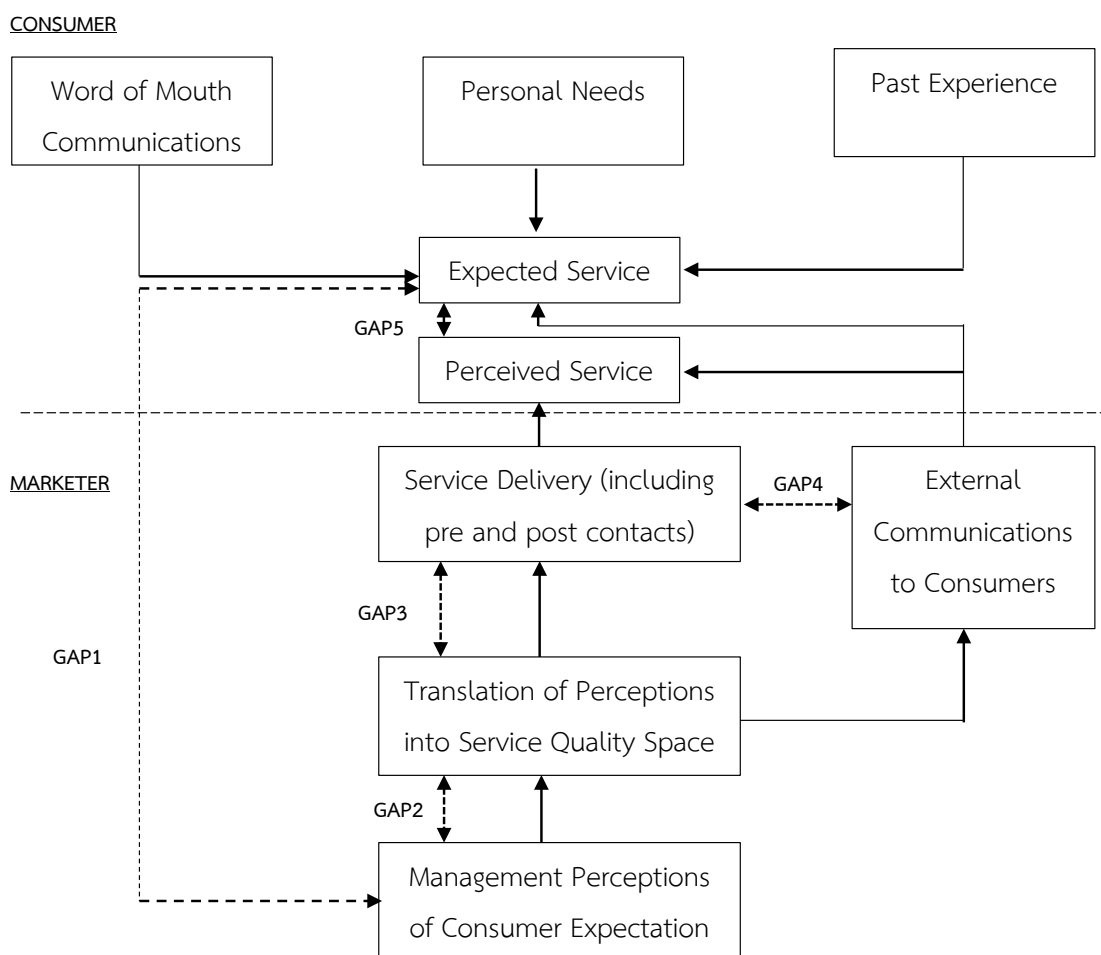
- 1) จะต้องมียุมากกว่า 21 ปี
- 2) สามารถเอื้อมแตะในความสูงระดับ 212 เซนติเมตร
- 3) จบการศึกษาสูงสุดระดับชั้นมัธยมปลาย
- 4) มีความสามารถในการพูดและเขียนภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี (หากสามารถพูดภาษาอื่นจะถูกพิจารณาเป็นพิเศษ)
- 5) มีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง
- 6) สามารถย้ายไปประจำที่กรุงโดฮา ประเทศกาตาร์ได้
- 7) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานเป็นกลุ่มได้ดี
- 8) มีใจรักในงานบริการ

2.1.2.3 การประเมินคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ พนักงานต้อนรับของธนาคาร, ผู้ให้บริการบัตรเครดิต, นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์, และ ฝ่ายซ่อมบำรุง โดย Lovelock (1983) แสดงให้เห็นว่าแต่ละแผนกขององค์กรในอุตสาหกรรมบริการมีลักษณะการเข้าถึงผู้รับบริการและรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันออกไป เช่น แผนกต้อนรับของธนาคาร และนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ มีระดับของหน้าที่เพื่อการบริการสูงกว่าอีก 2 แผนกที่เหลือ หรือเรียกว่า “High contact services” เนื่องจากลักษณะของงานที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น บทบาทของแต่ละแผนกมีผลต่อกระบวนการให้บริการที่แตกต่างกันออกไป Parasuraman et al. (2014, p.43) เป็นที่น่าสังเกตจากความคิดเห็นของ Langeard et al, (1981 as cited in Parasuraman et al., 2014, p.44) ที่ว่า ผู้บริหารการตลาดไม่สามารถทราบถึงระดับคุณภาพงานบริการที่ดีหรือระดับคุณภาพงานบริการที่เป็นที่ยอมรับจากผู้ให้บริการได้ล่วงหน้า เนื่องจากการยอมรับการบริการจะต้องเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับผลที่ได้รับจากงานบริการ ดังนั้น ช่องว่างเพื่อการบริการที่เกิดขึ้นระหว่างนักการตลาดและผู้ให้บริการจึงเป็นอุปสรรคที่องค์การธุรกิจจะต้องเข้าใจและพัฒนากลยุทธ์เพื่ออุดช่องโหว่ต่างๆในงานบริการ

Parasuraman et al. (2014) ได้เสนอทฤษฎี SERVQUAL ที่ได้อธิบายช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการรับรู้งานบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ ผ่าน GAP Model เพื่อให้เน้นการตลาดหรือผู้บริหารองค์กรเข้าใจถึงความต้องการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังและความสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรเพื่อนำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ ซึ่งทฤษฎีดังกล่าว สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกอุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการบิน โดยแบ่งช่องว่าง GAP ออกเป็น 5 GAP ดังภาพประกอบที่ 2.3

ภาพประกอบที่ 2.3 Service Quality Model



ที่มา: Note. Adapted from A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for future research (SERVQUAL).

(file:///Users/Admin/Downloads/Zeithaml85ConceptualModel.pdf.).

ช่องว่างที่ 1 (GAP 1) เป็นช่องว่างระหว่าง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ กับ สิ่งที่ผู้ให้บริการคิดว่าผู้ใช้บริการคาดหวังอะไร Parasuraman et al. (2014, p.44) ได้ยกตัวอย่างผลการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับของธนาคารและผู้ให้บริการบัตรเครดิตว่า สิ่งที่ผู้ใช้บริการคำนึงถึงมากที่สุดระหว่างการดำเนินการทางธุรกรรมธนาคาร คือ ความปลอดภัย และการเก็บความลับของข้อมูลเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการธนาคารคำนึงถึงมากที่สุด แต่ผู้บริหารธนาคารกลับไม่กล่าวถึงในเรื่องดังกล่าวเพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการเลย ธงชัย จิระดิษฐ์ (2565) กล่าวถึงแนวทางการจัดการกับช่องว่างที่ 1 ในอุตสาหกรรมการบินว่า ผู้บริหารองค์การสายการบินจะต้องทำการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่แท้จริง เพื่อสรุปเป็นองค์ความรู้เพื่อเป็นฐานในการปรับกลยุทธ์ในการให้บริการต่าง ๆ ของสายการบิน

ช่องว่างที่ 2 (GAP 2) เป็นช่องว่างระหว่าง สิ่งที่ผู้ให้บริการคิดว่าผู้ใช้บริการคาดหวังอะไร กับ มาตรฐานคุณภาพการบริการที่ถูกตั้งขึ้นมา ซึ่งในช่องว่างดังกล่าว คือปัญหาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการอาจไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคและผู้บริหาร เนื่องจาก ไม่มีการกำหนดกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน หรือไม่ได้รับการสนับสนุนเพื่อการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ดังนั้นการให้ความสำคัญกับการสร้างมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงจึงจะสามารถอุดช่องโหว่ที่ 2 หรือ Policy Gap นี้ได้

ช่องว่างที่ 3 (GAP 3) เป็นช่องว่างระหว่างมาตรฐานคุณภาพงานบริการที่ถูกกำหนดขึ้นมา กับ การบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง ซึ่งปัญหาของช่องว่างดังกล่าวคือ คุณภาพงานบริการที่ผู้บริการได้รับไม่ตรงกับมาตรฐานงานบริการที่องค์การได้ตั้งไว้ Kris Piroj (2017) ระบุสาเหตุเบื้องต้นที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด อันเนื่องมาจากหลายสาเหตุ เช่น ความขัดแย้งกันระหว่างการประสานงาน, ความสามารถในการให้บริการของบุคลากรไม่ตรงตามที่กฎเกณฑ์ตั้งไว้ หรือ ปัญหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการการให้บริการเพื่อที่จะส่งมอบงานบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ หรือเรียกว่า The Delivery Gap นั้นเอง

ช่องว่างที่ 4 (GAP 4) เป็นช่องว่างระหว่าง บริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการ กับ การสื่อสารต่อผู้ใช้บริการ ในที่นี้หมายถึง ปัญหาที่งานบริการไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการอันเกิดจากการสื่อสาร หรือ การโฆษณาที่เกินจริง จนก่อให้เกิดปัญหาที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามคำสัญญาที่ให้ไว้ผ่านสื่อโฆษณา การสื่อสารกับผู้ใช้บริการที่ถูกต้อง และการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น จึงเป็นกระบวนการที่สามารถอุดช่องโหว่ที่ 4 หรือ Communication Gap นี้ได้

ช่องว่างที่ 5 (GAP 5) เป็นช่องว่างระหว่าง สิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง กับ คุณภาพงานบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ ซึ่งช่องว่างดังกล่าวเป็นผลจากความคลาดเคลื่อนของข้อมูลตั้งแต่ช่องว่างที่ 1 ถึง

ช่องว่างที่ 4 จนก่อให้เกิดความไม่พอใจในงานบริการนั้นๆ โดยหน้าที่ของผู้บริหารจะต้องจัดการกับกระบวนการการให้บริการจนสามารถหาจุดกึ่งกลางได้พอดีระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับคุณภาพงานบริการที่องค์กรต้องส่งมอบให้ ทั้งนี้ GAP Model ยังได้ระบุถึงอิทธิพลที่มีผลต่อความคาดหวังในการบริการ ซึ่งมาจาก 4 ปัจจัย อันได้แก่ 1.) Word of mouth communication หรือ การได้รับการบอกต่อ 2.) Personal needs หรือ ความต้องการส่วนบุคคล 3.) Past Experience หรือ ประสบการณ์ในอดีต 4.) External Communication to Consumer หรือการสื่อสารจากองค์กร

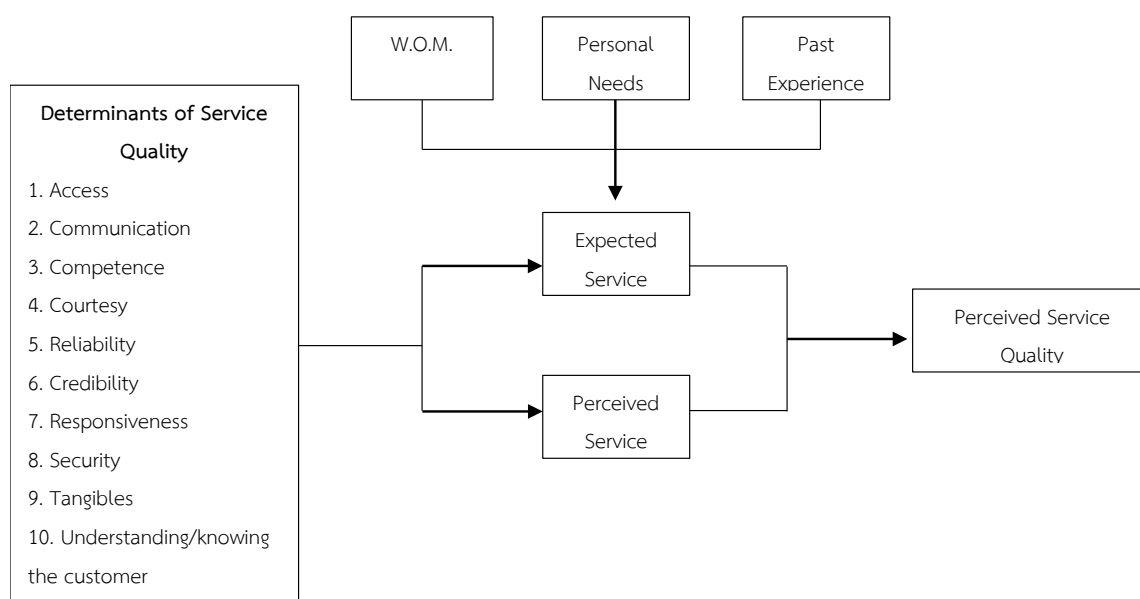
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2565) ระบุการศึกษาคุณภาพการบริการโดย Parasuraman สามารถสรุปปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการคำนึงถึงเพื่อระบุคุณภาพของงานบริการ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งด้านการรับรู้และด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยพัฒนามาจาก ช่องว่างที่ 5 ของ GAP Model ดังภาพประกอบที่ 2.4 ออกเป็น 10 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 1) ความไว้วางใจได้ (Reliability) คือความสามารถที่องค์กรสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่กระบวนการแรกและตรงตามสัญญาที่ได้สื่อสารไว้
- 2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือความตั้งใจการให้บริการและความรวดเร็วในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- 3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการเหมาะสมต่องานบริการนั้นๆ เช่น ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและแก้ไขปัญหาเฉพาะด้านระหว่างงานบริการได้
- 4) การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกสบายในการใช้บริการในแต่ละครั้ง ไม่ว่าจะเป็นเวลาที่รวดเร็ว สถานที่ที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสบายระหว่างการใช้บริการ
- 5) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) คือการมีมิตรไมตรีจิตในงานบริการ สุภาพ อ่อนน้อม เข้าใจ จุดประสงค์ที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ เป็นต้น
- 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และชัดเจน
- 7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึงชื่อเสียงขององค์กร และ ประวัติความน่าเชื่อถือที่องค์กรได้สร้างไว้ในอดีต
- 8) ความปลอดภัย (Security) การให้บริการด้วยความปลอดภัย บวกกับ ความเป็นส่วนตัวระหว่างการใช้บริการ

9) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing the customer) หมายถึงการรับรู้ ว่าองค์กรและผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ผ่านการให้บริการด้วยความเข้าใจ

10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพภายนอกของทั้ง องค์กรและผู้ให้บริการ ที่มีความเหมาะสมและเอื้อต่อการให้บริการนั้น ๆ

ภาพประกอบที่ 2.4 Determinants of Perceived Service Quality



ที่มา: Adapted from A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for future research (SERVQUAL). (file:///Users/Admin/Downloads/Zeithaml85ConceptualModel.pdf.).

อย่างไรก็ตาม Parasuraman (1988) ได้ทำการพัฒนาเครื่องมือการประเมินคุณภาพงานบริการ จากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินคุณภาพงานบริการของผู้ใช้บริการทั้ง 10 ด้านที่กล่าวไปข้างต้น โดยสามารถ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน เป็นดังต่อไปนี้ (ธงชัย จีระดิษฐ์, 2565)

1) Reliability หมายถึง ความน่าเชื่อถือและเป็นที่น่าไว้วางใจ โดยคุณภาพงานบริการจะขึ้นอยู่กับผลของงานบริการที่เป็นไปตามที่สื่อสารไว้

2) Assurance หมายถึง ความมั่นใจ เป็นผลมาจากการให้บริการด้วยผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถ จนส่งผลให้ผู้รับบริการไว้วางใจว่าจะได้รับงานบริการที่มีคุณภาพจากบุคลากร

3) Tangibles หมายถึงคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากสภาพแวดล้อม หรือความเป็นรูปธรรมที่ดีและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพต่องานบริการ

4) Empathy คือ การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสามารถแสดงออกจากการสนใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการเมื่อเกิดปัญหาและเห็นความสำคัญของผู้ใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น กฎระเบียบขององค์กรที่ออกแบบมาเอื้อเพื่อต่องานบริการ

5) Responsiveness คือ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ สังเกตได้จากความพร้อมในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการเมื่อประสบปัญหาขององค์กร โดยมียุทธศาสตร์การตอบสนองที่รวดเร็ว ท่วงถึง และเข้าถึงง่าย เป็นต้น

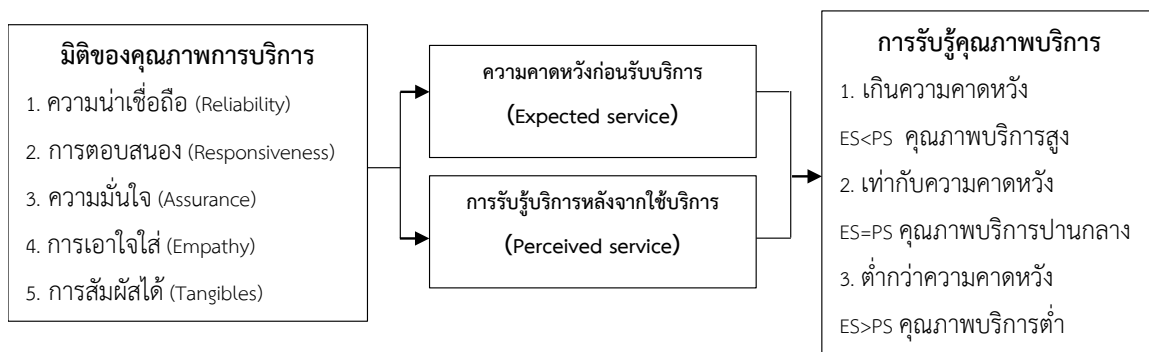
มิติของคุณภาพงานบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจตัดสินใจคุณภาพงานบริการทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสายการบิน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ เป็นดังต่อไปนี้ (สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2556)

1) ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่เกินความคาดหวัง หมายถึง ผู้โดยสารมีความคาดหวังต่องานบริการต่ำกว่าระดับการรับรู้งานบริการ จึงส่งผลให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูง

2) ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการเท่ากับระดับความคาดหวัง หมายถึง ผู้โดยสารมีความคาดหวังต่องานบริการในระดับเดียวกันกับการรับรู้งานบริการ ส่งผลให้คุณภาพงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง

3) ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการต่ำกว่าระดับความคาดหวัง หมายถึง ผู้โดยสารมีระดับความคาดหวังต่องานบริการสูงกว่าการรับรู้งานบริการหลังจากการใช้บริการ ส่งผลให้คุณภาพงานบริการอยู่ในระดับต่ำ ดังภาพประกอบที่ 2.5

ภาพประกอบที่ 2.5 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารผ่าน 5 มิติหลัก



ที่มา: การบริการที่ดีเลิศ “หนึ่งในปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจการบิน,” โดย สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2556, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (https://rtt.kku.ac.th/ejournal/pa_upload_pdf/616199.pdf).

นอกจากเครื่องมือการวัดคุณภาพในอุตสาหกรรมบริการ โดย Parasuraman (1988) แล้วนั้น (มัสตาฟาร์ และ คณະ, 2548 อ้างอิงใน ธงชัย จีระดิษฐ์, 2565, หน้า 87) ได้เสนอกระบวนการประเมินคุณภาพการให้บริการของสายการบินโดยเฉพาะ หรือ Analytic Hierarchy Process (AHP) โดยคุณภาพการให้บริการเกิดจาก 4 ปัจจัยของสายการบิน เป็นดังต่อไปนี้

- 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ Tangibles เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกระหว่างการเดินทาง รวมไปถึงการให้บริการของบุคลากรสายการบินที่แสดงออกมา ไม่ว่าจะเป็น ความสามารถในการสื่อสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมไปถึงบุคลิกภาพและเครื่องแต่งกายของบุคลากร
- 2) ความเชื่อถือไว้ใจได้ Reliability ที่คำนึงถึงความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่สายการบินได้สื่อสารไว้กับผู้ใช้บริการ บวกกับสถิติด้านความปลอดภัยและความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน เป็นต้น
- 3) ความพร้อมด้านการให้บริการของบุคลากร Responsiveness โดยการให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ รวมไปถึงความสามารถในการเข้าถึงงานบริการของผู้ใช้บริการ
- 4) การสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร Assurance ผ่านการให้บริการด้วยทักษะ ความรู้ และด้วยไมตรีจิตร์ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถสังเกตได้จากสถิติการเกิดอุบัติเหตุของสายการบิน และแนวทางการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทาง เป็นต้น

2.1.3 แนวคิดประสิทธิภาพในการให้บริการ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน ซึ่งมีนักวิชาการต่าง ๆ ได้กล่าวถึงคำว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการไว้มากมายตามบริบทขององค์กรต่าง ๆ เป็นดังต่อไปนี้

นพดล บุรณันท์ และคณะ (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลจากการดำเนินงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากคุณภาพของผลงานที่เกิดขึ้น โดยมีความคล้ายคลึงกับคำว่าประสิทธิผล แต่ประสิทธิผลนั้นจะพิจารณาจากแนวทางการปฏิบัติที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ นอกจากนี้ Robblins & Coulter (1953) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดและสามารถสร้างผลกำไรตอบแทนได้มากที่สุด (สมพงษ์ รัตนนุพงษ์, 2558 อ้างอิงใน สุพจน์ นาลัย, 2562) มิลเล็ท (1954, อ้างอิงใน นันทพร อารมณฺ์ชื่น, 2558) ระบุว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติการเพื่อให้บริการจนก่อให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการให้บริการ โดยความพึงพอใจจากการให้บริการสามารถพิจารณาได้จาก 5 ปัจจัยดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยการให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีมาตรฐานที่ทุกคนได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติและผู้ใช้บริการไม่รู้สึกรว่าจะต้องโดนแบ่งแยกกีดกันในการรับบริการ

2) การให้บริการอย่างทันเวลาและรวดเร็ว (Timely Service) คือ การให้บริการที่คำนึงถึงเวลาและรวดเร็วต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งหากการให้บริการไม่สามารถตอบสนองได้ทันเวลาจะเป็นเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานบริการได้

3) การบริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือการให้บริการอย่างทั่วถึงโดยจำนวนบุคลากรและอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่พอดีต่อผู้ใช้บริการ ในที่นี้จะหมายถึงการมีทรัพยากรพอเหมาะสำหรับบริการให้บริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากเปรียบกับการให้บริการบนเครื่องบินแล้วนั้น หมายถึงการให้บริการในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเหมือนกันหมดทุกเส้นทางบินและทุกเครื่องบิน เพื่อลดการเปรียบเทียบการรับบริการที่แตกต่างกันจากการไม่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้นอยู่เสมอ แต่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ซึ่งองค์กรจะสามารถออกแบบระเบียบการให้บริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

สถิต คำลาเลี้ยง (2544, อ้างถึงใน นันทพร อารมณฺ์ชื่น, 2558) ได้เสนอแนวทางการวัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจากผลต่างของ ปัจจัยนำเข้ากับผลการปฏิบัติงาน แล้วบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยสามารถสรุปเป็นสูตรได้ดังนี้

- E เท่ากับ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Efficiency)
- O เท่ากับ ผลการปฏิบัติงาน (Output)
- I เท่ากับ ปัจจัยนำเข้า หรือ ทรัพยากร (Input)
- S เท่ากับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction)

$$E = (O-I) + S$$

จากการทบทวนความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการนั้น สามารถสรุปได้ว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้บริการจนได้รับความพึงพอใจจากผู้บริการ และนำมาซึ่งความต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำและบอกต่อประสบการณ์จนก่อให้เกิดความประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจขององค์กร โดย (พีเตอร์สัน และ พอลแมน, 1953, อ้างถึงใน สุพจน์ นาลัย, 2562) ได้เสนองค์ประกอบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ล้วนเกิดจากปัจจัย 4 ประการ เป็นดังต่อไปนี้

1) คุณภาพการบริการ (Quality) คือ การให้บริการที่องค์กรและผู้ใช้บริการได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า จนก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานบริการ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรในการดำเนินธุรกิจ ตัวอย่างเช่น การให้บริการที่เป็นมาตรฐานน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ การให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและแท้จริง เป็นต้น

2) ปริมาณงานบริการ (Quantity) คือ ผลของการปฏิบัติงานบริการจะต้องมีผลออกมาตามจำนวนเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ ซึ่งบุคลากรจะต้องมีความรู้ความชำนาญและการวางแผนเพื่อให้การบริการเป็นไปตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้

3) เวลาของการบริการ (Time) คือ ระยะเวลาในการให้บริการสอดคล้องกับจำนวนบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานเพื่อให้บริการตรงตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ยิ่งไปกว่านั้นเวลาของการบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ คือ ความสามารถตอบสนองความต้องการและให้บริการได้อย่างรวดเร็ว กระชับ และทันเวลา

4) ค่าใช้จ่ายเพื่อการบริการ (Costs) คือ การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงานบริการให้คุ้มค่าและเหมาะสมต่อลักษณะงานที่สุด เพื่อช่วยองค์กรประหยัดต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายและนำมาซึ่งผลกำไรขององค์กร

เป็นที่ทราบกันดีว่างานบริการบนเครื่องบินของสายการบินต่าง ๆ ถูกนำมาเป็นปัจจัยหลักในการแข่งขันทางการตลาด เนื่องจากการให้บริการบนเครื่องบินเป็นด่านหน้าขององค์กรที่จะต้องให้บริการ

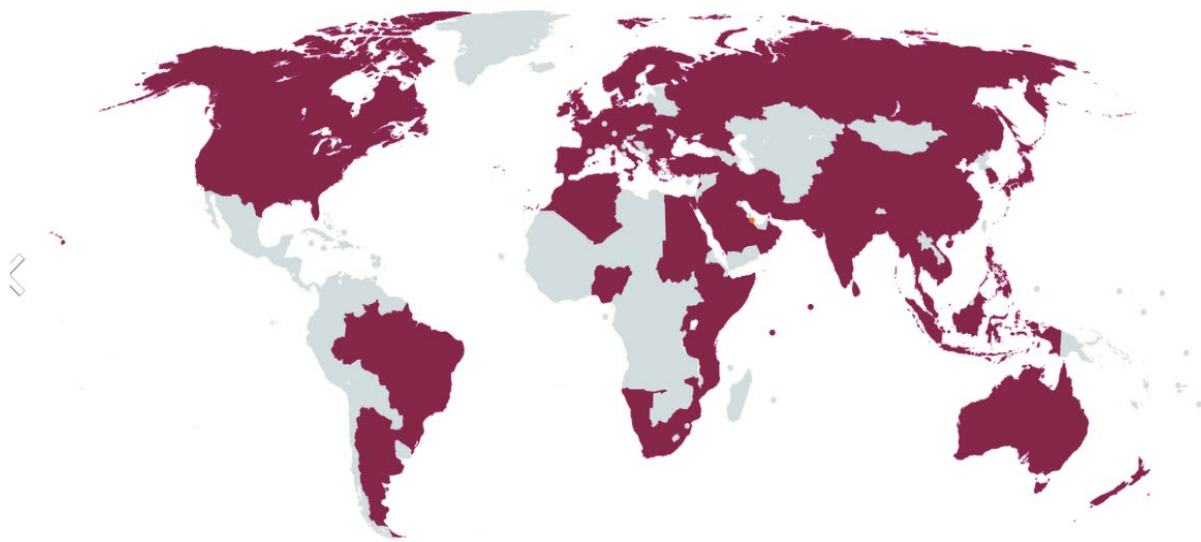
โดยตรงกับผู้โดยสารและเป็นปัจจัยหลักเพื่อประกอบการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการสายการบิน ส่งผลให้หลายๆ สายการบินพยายามหิบบยกประสิทธิภาพของงานบริการบนเครื่องบินมาสร้างความแตกต่างเพื่อแข่งขันทางธุรกิจ ตัวอย่างเช่น (Asia Aviation Public Company Limited, 2565) แสดงความพร้อมของประสิทธิภาพการให้บริการที่เป็นมาตรฐานของสายการบินผ่านเว็บไซต์ประจำสายการบิน ที่เสนอเป้าหมายว่า “การทำให้สินค้า ซึ่งหมายถึง เส้นทางบิน ตารางเวลา สินค้าเพิ่มเติมและบริการต่าง ๆ ของสายการบินสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้โดยสารได้” โดยได้ระบุประสิทธิภาพการให้บริการบนเครื่องบิน ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยพร้อมกับปฏิบัติตามหลักการการให้บริการขององค์กรที่ว่า “Five Service Touch Points” เป็นดังต่อไปนี้ 1) การเสิร์ฟด้วยใจแบบมือโปร เช่นความสามารถในการอธิบายรายละเอียดของอาหารที่เสิร์ฟได้ 2) การใส่ใจบริการแบบเข้าถึง เช่น การเข้าใจให้บริการทั้งเด็กและผู้สูงอายุ 3) การบริการจากใจแบบไม่ต้องร้องขอ เช่นการใส่ใจในรายละเอียดความต้องการส่วนบุคคล 4) การพูดคุยด้วยถ้อยคำที่กินใจ เช่นการพูดด้วยความสุภาพอ่อนน้อม 5) การขอบคุณด้วยรอยยิ้มพิมพ์ใจ เช่น การไหว้เพื่อขอบคุณผู้โดยสารทุกครั้ง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ณอร โพธิ์ขำ, 2559) ซึ่งให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินไทย ที่ประกอบไปด้วย 1) ทักษะการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับ 2) ทักษะการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อดำเนินการให้บริการ 3) ทักษะการปฐมพยาบาลขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

สายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส (รหัสสายการบินโดย IATA คือ QR และ รหัสสายการบินโดย ICAO คือ QTR)บริษัทสายการบินมีฐานตั้งอยู่ที่ เมืองโดฮา ประเทศกาตาร์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2537 โดย Sheikh Hamad bin Khalifa Al Thani ประมุขแห่งประเทศกาตาร์ และ บริหารงานโดย Mr. Akbar Al Baker ซึ่งมีวัตถุประสงค์การจัดตั้งสายการบินประจำชาติเพื่อให้บริการการบินระหว่างประเทศด้วยมาตรฐานและงานบริการที่ดีที่สุด และด้วยระยะเวลาเพียง 20 ปี สายการบินกาตาร์แอร์เวย์สกลายเป็นสายการบินยอดเยี่ยมแห่งปี โดยการจัดลำดับของหลาย ๆ ผลสำรวจผู้ให้บริการทั่วโลก พลอยจันทร์ สุขคง (2564) เสนอข่าวการได้รับรางวัลสายการบินยอดเยี่ยม 7 ปีซ้อน หรือ The World’s Best Airline from Skytrax อันได้แก่ ปีพ.ศ. 2554, พ.ศ. 2555, พ.ศ. 2558, พ.ศ. 2560, พ.ศ. 2562, พ.ศ. 2564 และ พ.ศ. 2565 โดยมีคู่แข่งที่สำคัญอันได้แก่ สายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์,เอมิเรตแอร์ไลน์ และอีกหลาย ๆ สายการบินประจำชาติทั่วโลกที่ให้บริการการเดินทางทางอากาศ

ปัจจุบันสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ให้บริการการขนส่งทางอากาศที่มีจุดหมายปลายทางมากกว่า 150 ประเทศทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นประเทศในทวีป แอฟริกา เอเชีย ยุโรป อเมริกา และ ออสเตรเลีย ด้วยเครื่องบินที่ทันสมัยมากถึง 205 ลำ และมีจำนวนพนักงานมากถึง 43,000 คน ทั่วโลก และเมื่อปี พ.ศ. 2556 สายการบินได้มีข้อตกลงเพื่อเป็นสมาชิกคู่ค้าทางการตลาด กับ One World Alliance เพื่อขยายงานด้านธุรกิจการบินระดับโลก และ เป็นหุ้นส่วนสำคัญของสายการบินต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น ในปีพ.ศ. 2562 สายการบินกาตาร์เข้าไปถือหุ้นกับ Rwand Air จำนวน 49% และ LATAM Airlines Group จำนวน 10% ในปี พ.ศ. 2563 และ Cathay Pacific จำนวน 9.99% ในปี พ.ศ. 2563

ภาพประกอบที่ 2.6 Qatar Airways destinations (January 2021)



ที่มา: Qatar Airways destinations (January 2021). From “Qatar Airways Wikimedia,” by Wikimedia, 2021. (https://commons.wikimedia.org/wiki/File:QR_Destinations_2021Jan.png)

บริษัทสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การควบคุมโดยรัฐบาลกาตาร์ และทำงานร่วมกับ หลาย ๆ หน่วยงาน Qatar Airways Annual Report 2020/2021 (2022) รายงานหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกับการทำงานของบริษัทสายการบินเป็นดังต่อไปนี้

- Qatar Airways หน่วยงานที่บริหารงานเพื่อให้บริการการเดินทางแก่ผู้ให้บริการสายการบิน
- Qatar Airways Cargo หน่วยงานเพื่อให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ใหญ่ที่สุดในโลก

ที่ให้บริการด้วยเครื่องบินแข่งมากถึง 60 ลำ และขนส่งสินค้าไปถึง 140 จุดหมายปลายทาง

- Qatar Executive หน่วยงานที่ให้บริการการเดินทางทางอากาศโดย เครื่องบินไอพ่นขนาดเล็ก ที่ให้บริการการเดินทางแบบส่วนตัวอย่างมีระดับทั่วโลก

- Qatar Duty Free หน่วยงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการขายสินค้าปลอดภาษีภายในสนามบินและระหว่างเที่ยวบิน

- Matar Qatar company for airport operation and management หน่วยงานเพื่อ บริหารงานเกี่ยวกับสนามบิน Hamad International Airport ซึ่งจะทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้การดูแลของรัฐบาลประจำประเทศกาตาร์

- Internal Media Services หน่วยงานที่บริหารงานเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์และการ โฆษณาของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส และสนามบินนานาชาติ ฮามัด

- Qatar Aircraft Catering Company หน่วยงานที่ให้บริการด้านอาหารบนเครื่องบินที่ใหญ่ ที่สุดในโลกที่รองรับผู้โดยสารของสายการบินกาตาร์ โดยสามารถผลิตอาหารมากกว่า 175,000 มื้อต่อวัน

ในปัจจุบัน สายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งสิ้น 7,000 คน โดยประมาณ ซึ่งประกอบไปด้วย ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโสจำนวน 210 คน ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 700 คน ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้บริการชั้นพิเศษจำนวน 3,500 คน และ ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อให้บริการชั้น ประหยัดจำนวน 2,590 คนโดย ซึ่งหากจำแนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามเชื้อชาติ บริษัทสายการ บินกาตาร์แอร์เวย์สประกอบไปด้วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 160 เชื้อชาติ โดยเป็นลูกเรือ ชาวไทยทั้งสิ้น 1,000 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 14.29 ซึ่งถือเป็นเชื้อชาติที่มีจำนวนประชากรมากเป็นอันดับ 3 รองจาก เชื้อชาติอินเดียและฟิลิปปินส์ (Schiappig, 2022)

Qatar Airways AB Initio Training Learner Guide (2015) ระบุมาตรฐานประสิทธิภาพการ ให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินออกเป็น 5 หัวข้อใหญ่อันได้แก่

1) การให้บริการระดับ 5 ดาว (5-star cabin crew) คือ การให้บริการของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่สายการบินได้รับการยอมรับในระดับ 5 ดาว โดยการให้บริการจะต้อง สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์จนก่อให้เกิดความประทับใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ

2) การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff) คือ การให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถที่เป็นไปตามมาตรฐานของสายการบิน โดยผ่านการฝึกอบรมและทดสอบจนเกิดความ ชำนาญ

3) การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature) คือ การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในทุก รายละเอียดที่ผู้ให้บริการต้องการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด

4) การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products) คือ การให้บริการร่วมกับอุปกรณ์ที่ทันสมัยอย่างเชี่ยวชาญและไปในทิศทางเดียวกัน จนก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานบริการสูงสุด

5) การให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation) คือ การให้บริการที่นอกเหนือจากกระบวนการบริการที่ผู้ใช้บริการควรได้รับ เช่นการฉลองวันเกิดให้แก่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น

บริษัทสายการบินกาตาร์ เป็นหนึ่งในสายการบินที่ไม่หยุดให้บริการในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 โดยมีกลยุทธ์ที่จะรองรับความต้องการในการเดินทางของผู้ใช้บริการ ในช่วงวิกฤตการณ์และความต้องการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้วยเครื่องบินที่ทันสมัยมากถึง 205 ลำ ได้แก่ 1. เครื่องบินที่ให้บริการผู้โดยสารจำนวน 205 ลำ โดยมีลักษณะการให้บริการเป็น 3 รูปแบบ คือ ชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ ชั้นประหยัด ซึ่งประเภทของเครื่องบินประกอบไปด้วย A350-100, A350-900, A320-200, A321-200, A380-800, A330-300, A330-200, B777-200LR, B787-8 Dreamliner, B787-9 Dreamliner, B777-300ER 2. เครื่องบินเช่าเหมาลำจำนวน 19 ลำ 3. เครื่องบินเพื่อการขนส่งสินค้าจำนวน 26 ลำ

ภาพประกอบที่ 2.7 Passenger Fleet Guide of Qatar Airways

 <p>Airbus A350-1000 Number of aircraft 19 Length (m) 73.78 Wingspan (m) 64.75 Cruising speed (kph) 903 Range (km) 16,100 Passenger capacity 327</p>	 <p>Airbus A321-200 Number of aircraft 3 Length (m) 44.51 Wingspan (m) 34.1 Cruising speed (kph) 867 Range (km) 5,630 Passenger capacity 182</p>	 <p>Airbus A330-200 Number of aircraft 6 Length (m) 58.8 Wingspan (m) 60.3 Cruising speed (kph) 867 Range (km) 12,569 Passenger capacity 260</p>	 <p>Boeing 787-9 Dreamliner Number of aircraft 7 Length (m) 63 Wingspan (m) 60 Cruising speed (kph) 913 Range (km) 13,950 Passenger capacity 311</p>
 <p>Airbus A350-900 Number of aircraft 34 Length (m) 66.89 Wingspan (m) 64.75 Cruising speed (kph) 902 Range (km) 14,350 Passenger capacity 283-339</p>	 <p>Airbus A380-800 Number of aircraft 10 Length (m) 72.7 Wingspan (m) 79.8 Cruising speed (kph) 944 Range (km) 15,700 Passenger capacity 517</p>	 <p>Boeing 777-200LR Number of aircraft 9 Length (m) 63.7 Wingspan (m) 64.8 Cruising speed (kph) 905 Range (km) 17,370 Passenger capacity 272-276</p>	 <p>Boeing 777-300ER Number of aircraft 48 Length (m) 73.9 Wingspan (m) 64.8 Cruising speed (kph) 905 Range (km) 14,685 Passenger capacity 354-412</p>
 <p>Airbus A320-200 Number of aircraft 29 Length (m) 37.57 Wingspan (m) 34.1 Cruising speed (kph) 867 Range (km) 5,731 Passenger capacity 132-144</p>	 <p>Airbus A330-300 Number of aircraft 10 Length (m) 63.69 Wingspan (m) 60.3 Cruising speed (kph) 867 Range (km) 10,558 Passenger capacity 295-305</p>	 <p>Boeing 787-8 Dreamliner Number of aircraft 30 Length (m) 57 Wingspan (m) 60 Cruising speed (kph) 913 Range (km) 13,530 Passenger capacity 254</p>	

ที่มา: Passenger Fleet Guide of Qatar Airways. From “Qatar Airways Annual report 2020/2021,” 2021, Qatar Airways. (<https://www.qatarairways.com/content/dam/documents/annual-reports/2021/Annual-Report-2020-21-EN.pdf>).

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สโดยอิงข้อมูลจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารทั่วโลกของ Skytrax World Airline Award และ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสายการ

บิน จากเครื่องมือ SWOT analysis นั้น ผู้วิจัย สามารถสรุปสภาพแวดล้อมเบื้องต้นของสายการบินได้เป็นดังต่อไปนี้

Strengths หรือ จุดแข็งภายในองค์กร คือจุดแข็งขององค์กรสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ได้แก่ สายการบินมีสินค้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารที่ทันสมัยและได้รับมาตรฐานความปลอดภัยระดับโลก บวกกับเงินทุนสำรองของสายการบินที่ค่อนข้างมากพอในการพัฒนาอุปกรณ์ หรือ จัดหาทรัพยากรสินค้าที่หลากหลายในการตอบโจทย์ความพึงพอใจต่อผู้บริโภค (ข่าวเศรษฐกิจ, 2565) เสนอข้อมูลที่ว่า สายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ในเรื่องของการลงนามสั่งซื้อเครื่องบิน GEX เพื่อนำมาสนับสนุนการทำงานของเครื่องบิน โบอิง 777-8 ในการขนส่งสินค้าให้ได้มากขึ้น เป็นต้น

Weakness หรือ จุดอ่อนภายในองค์กรสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ได้แก่ การขาดแคลนจำนวนพนักงานในส่วนต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนองค์กร เนื่องจากประเทศกาตาร์เองมีจำนวนประชากรค่อนข้างจำกัด หรือเพียง 2.881 ล้านคน บวกกับวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นเฉพาะเพศชาย เป็นผู้ดำเนินงานเท่านั้น (สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโตฮา, 2565) ส่งผลให้องค์กรสายการบินจำเป็นต้องนำเข้าแรงงานจากต่างประเทศทั่วโลก และจะต้องเสียต้นทุนในการดูแลบุคลากรต่างประเทศค่อนข้างมาก อีกทั้งการดำเนินงานของสายการบิน เป็นงานที่จะต้องมีความชำนาญเฉพาะทาง สายการบินจึงต้องเสียต้นทุนค่อนข้างมากให้แก่การฝึกอบรมพนักงานใหม่เพื่อให้มีความชำนาญตามมาตรฐานที่สายการบินต้องการ แต่ถึงอย่างไรก็ตามมาตรฐานการให้บริการของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สก็ยังมีจุดอ่อนในการควบคุมมาตรฐานงานบริการ ล้วนเนื่องมาจากการสรรหาแรงงานจากทั่วทุกมุมโลกที่มีความแตกต่างทางด้านความคิดและวัฒนธรรม ความแตกต่างระหว่างบุคคลนี้ จึงถือว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของสายการบิน

Opportunities หรือ โอกาสหลักขององค์กรสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส คือ ได้รับการสนับสนุนในด้านเชื้อเพลิงพลังงานในการทำการบินจากภาครัฐของประเทศเอง ทำให้สายการบินได้มีโอกาสในการลดต้นทุนในด้านของเชื้อเพลิงหรือน้ำมันที่ใช้ในการบิน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ถือว่าเป็นข้อได้เปรียบของสายการบินในการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินนั่นเอง

Threats หรือ อุปสรรคขององค์กรสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ได้แก่ ปัญหาทางการเมืองระหว่างประเทศในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง ส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการกำหนดเส้นทางบินที่มีอยู่อย่างจำกัด อันเนื่องมาจากข้อจำกัดในการบินเข้า่านฟ้าประเทศอื่น ๆ รอบข้างของประเทศกาตาร์ สายการบินกาตาร์จึงต้องจัดเที่ยวบินที่มีเส้นทางยาวขึ้น ใช้เวลาในการบินมากขึ้น และใช้เชื้อเพลิงมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้โดยสารในประเทศสมาชิกตะวันออกกลางจึงหันไปใช้บริการสายการบินทางเลือกอื่น เพื่อประหยัดเวลาในการเดินทาง และประหยัดค่าใช้จ่ายอีกด้วย

2.3 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่อการบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน ผู้วิจัยสามารถแบ่งขอบเขตด้านเนื้อหาออกเป็น 2 หัวข้อหลัก อันได้แก่ การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ, สมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นดังต่อไปนี้

2.3.1 สมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Chonticha N. and Yananda S. (2021) ศึกษาวิจัยในเรื่อง The Excellence Competency Model of the cabin crew in Thailand โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อันได้แก่ ด้านความปลอดภัย คุณภาพการบริการ การทำงานร่วมกัน การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหา เป็นต้น และทำการศึกษาระดับของสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านต่าง ๆ โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลแบบการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อแจกแบบสอบถามจำนวน 460 ตัวอย่างและเชิงคุณภาพเพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกอีก 17 ตัวอย่าง และผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความสำคัญมากที่สุดได้แก่ความสามารถในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหา และรองลงมาคือคุณภาพการบริการ อีกทั้งผลสำรวจยังแสดงให้เห็นว่าสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทยอยู่ระดับมาก และคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ณัฐรีพรรณ ดำรงรัตน์เกษม (2563) ทำการศึกษาในหัวข้อการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในการทำงานร่วมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์วิธีการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ต้องร่วมงานกับชาวต่างชาติในสายการบินระหว่างประเทศ ค้นพบว่าเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้มีการตัดสินใจในการทำงานและต้องการที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของชาวไทยที่ต้องทำงานกับสายการบินต่างชาติ พนักงานชาวไทยจะต้องมีการปรับตัวเพื่อเพื่อศักยภาพในการทำงาน เป็น 2 ลักษณะดังต่อไปนี้ 1.) การปรับตัวด้านพฤติกรรม เช่น การปรับตัวเรื่องภาษา การเรียนรู้งาน และวัฒนธรรมให้เข้ากับการทำงานกับพนักงานต่างชาติ 2.) การปรับตัวด้านจิตใจ เช่น การยอมรับในความแตกต่างด้านวัฒนธรรม และความอดทนอดกลั้นเป็นต้น ผลการสำรวจในเรื่องของการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในการทำงานร่วมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ แสดงให้เห็นว่าหากองค์กรมีความเข้าใจการทำงานแบบหลายวัฒนธรรม องค์กรสายการบินสามารถหยิบยกเอาจุดเด่นด้านนี้มาเป็นกลยุทธ์ในการจูงใจให้พนักงานเอาชนะความท้าทายในเรื่องแบบนี้ จนเกิดเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จในที่สุด

ทารินี บุญนาค (2562) ศึกษาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน ต้นทุนต่ำในหัวข้อ การศึกษาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 400 ตัวอย่าง และผลการศึกษาพบว่า ลักษณะของปัจเจกบุคคลและความรู้ในงานบริการมีผลต่อการเพิ่มสมรรถนะในงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

รัศมี อิสลาม (2560) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานส่วนงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลน์อ้อแอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร และใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ผ่านการเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลที่มีความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จมีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด และความต้องการดำรงชีวิตส่วนบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติงานรองลงมา และยังแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจภายในนั้นเกิดจากความพึงพอใจในลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการได้รับการยอมรับจากที่ทำงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ล้วนเกิดจากอิทธิพลทางบวก เช่นการได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น สภาพแวดล้อมในการทำงานที่น่าอยู่ ซึ่งส่วนปัจจัยแรงจูงใจภายนอกนี้ องค์กรสามารถกำหนดและออกแบบได้

ประภัสสร หนูพรหม (2562) ศึกษาวิจัยในหัวข้อ ทักษะคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ที่มุ่งศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 15 ตัวอย่าง และผลการสำรวจพบว่า แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งสามารถแยกออกเป็นแรงจูงใจภายนอก อันได้แก่ ผลตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน สังคม และเพื่อนร่วมงานเป็นต้น และแรงจูงใจภายใน อันได้แก่การได้รับความภูมิใจในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรเอง

ธนาภรณ์ ลงพิงค์ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความสุขในการทำงานต่อความทุ่มเทมีใจในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรุ่น Thai Quality and Value เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสุขที่มีผลต่อการทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถาม จำนวน 260 ตัวอย่าง และผลการศึกษาพบว่าความสุขในการทำงานมีอิทธิพลความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการทุ่มเทในการทำงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการสร้างความสุขให้แก่พนักงานในองค์กรคือส่วนสำคัญในการได้มาซึ่งผลลัพธ์เชิงบวกเกี่ยวกับงานบริการขององค์กร

2.3.2 คุณภาพการให้บริการ

Nisara Paethrangsri (2021) ทำการวิจัยในหัวข้อ Airline Service Quality: The Easy Understanding for Elementary school to choose the airline. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าอะไรคือความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารในการตัดสินใจใช้บริการสายการบินระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ หรือปัจจัยด้านราคาค่าโดยสาร พร้อมกับศึกษาถึงระดับคุณภาพงานบริการที่ผู้โดยสารคาดหวังเมื่อใช้บริการสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบและสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งจะนำมาซึ่งองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศไทยอย่างแท้จริง และสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับกลยุทธ์การให้บริการของสายการบินทั้งสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ และสายการบินต้นทุนต่ำ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มผู้โดยสารสายการบินในประเทศไทยประจำปี พ.ศ. 2563 และมีผลการศึกษาวิจัยเป็นดังต่อไปนี้ 1) ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของงานบริการ เช่น คุณภาพอาหารและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ระหว่างการเดินทางมากกว่าราคา เมื่อตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ ดังนั้นสายการบินจะต้องทำการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อการแข่งขันทางการตลาด 2) ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่จะมีอาชีพรับจ้าง และ เด็กนักเรียนที่ให้ความสำคัญในเรื่องของราคา มากกว่าการบริการที่ได้รับ ซึ่งหากต้องการการบริการเสริมต่าง ๆ เช่น อาหาร หรือ ระบบความบันเทิงบนเครื่องบิน ผู้ใช้บริการสามารถซื้อได้ภายหลัง แต่ถึงอย่างไรก็ตาม หนึ่งในสิ่งที่ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำให้ความสำคัญคือการได้รับการบริการจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นไปตามมาตรฐาน และมีระดับคุณภาพการบริการที่เหมาะสม ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับในทุกแผนกของสายการบิน ต้นทุนต่ำจึงเป็นสิ่งที่องค์กรไม่สามารถเสี่ยงได้เมื่อต้องการที่จะแข่งขันในอุตสาหกรรมบริการ

Denisa Sindarova (2020) ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสายการบินในทวีปตะวันออกกลาง กรณีศึกษาสายการบินยักษ์ใหญ่ของทวีปตะวันออกกลางอันได้แก่ สายการบิน Emirates Airlines, Etihad Airways, and Qatar Airways ผ่านการสำรวจมุมมองของผู้โดยสารสามสายการบินนี้บนระบบออนไลน์ ในหัวข้อการวิจัยที่ว่า Middle East Airlines Service Quality from the passengers perspective content analysis of online reviews. ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ ระบุระดับปัจจัยคุณภาพการบริการสายการบินในทวีปตะวันออกกลางที่ผู้โดยสารได้รับ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารสายการบินยักษ์ใหญ่ทั้ง 3 สายการบินของตะวันออกกลาง ณ ท่าอากาศยานประจำฐานของสายการบินอันได้แก่ Dubai International Airport สำหรับ Emirates Airlines, Abu

Dhabi International Airport สำหรับ Etihad Airways และ Hamad International Airport สำหรับ Qatar Airways ผ่านเว็บไซต์ Skytrax และ TripAdvisor

จากการผลึกษาสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการสามสายการบินในทวีปตะวันออกกลางให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการของ อาหารและเครื่องดื่ม, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและภาคพื้น, ลักษณะที่นั่งบนเครื่องบิน,ข้อมูลเที่ยวบินและตารางบิน, ความปลอดภัย เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้นจากผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3 สายการบินในทวีปตะวันออกกลางยังอยู่ในระดับต่ำ และยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง ในที่นี้ผู้วิจัยได้ให้ข้อสรุปว่า สายการบินในทวีปตะวันออกกลางให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย และมีเครื่องมือที่พร้อมต่องานบริการ แต่คุณภาพการบริการจากบุคลากรยังไม่มากพอต่อระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

Brochado et al. (2019) ทำการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสายการบินผ่านสื่อออนไลน์ ที่มีชื่อว่า Airline passengers' perceptions of service quality: themes in online review โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงหัวข้อการเล่าประสบการณ์ของผู้ใช้บริการสายการบิน ผ่านวิธีการศึกษาแบบทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ จากกลุ่มตัวอย่าง 1,200 ตัวอย่างที่ใช้บริการ 6 สายการบินที่ถูกกล่าวถึงบนสื่อออนไลน์ของ TripAdvisor ได้แก่ สายการบิน Air France, Delta Airlines, Garuda Indonesia, Air Canada, EVA air, and Lufthansa ซึ่งผลการสำรวจข้อมูลสามารถสรุปหัวข้อที่ผู้ให้บริการสายการบินกล่าวถึงบนสื่อออนไลน์ แบ่งออกเป็น 9 ส่วน อันได้แก่ การบริการระหว่างเที่ยวบิน, ทำอากาศยาน, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและภาคพื้น, ตัวโดยสาร, รูปแบบห้องโดยสาร, งานบริการบนเครื่องบิน, ระบบความบันเทิงบนเครื่องบิน, ภาพรวมของสายการบิน, และการให้บริการหลังการขาย

จากผลการศึกษาข้อมูลของงานวิจัยฉบับนี้สามารถนำมาซึ่งข้อมูลความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการสายการบินที่ได้รับจากการแสดงความคิดเห็นบนสื่อออนไลน์ ซึ่งถือเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจสายการบินในการเข้าใจถึงมุมมองของผู้ใช้บริการและความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ เพื่อการพัฒนากลยุทธ์ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงจนสามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมบริการของสายการบินได้

Kristina et al. (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Measuring performance of Middle East airlines -AHP approach เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ สามสายการบินยักษ์ใหญ่ในทวีปตะวันออกกลาง ผ่านกระบวนการ The Analytic Hierarchy Process (AHP) อันได้แก่ Emirates Airlines, Etihad Airways, and Qatar Airways. และสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการทั้งสามสายการบินให้ความสำคัญกับรูปแบบที่นั่งของผู้โดยสารบนเครื่องบินและคุณภาพการบริการของบุคลากรในทุก ๆ ฝ่าย ส่วนเรื่องของการแต่งกายเป็นหัวข้อที่ผู้ให้ความสำคัญน้อยที่สุด และจากการสำรวจข้อมูลดังกล่าว

สามารถจัดลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้เป็นดังต่อไปนี้ อันดับหนึ่งได้แก่ Etihad Airways และ Emirates Airlines, Qatar Airways ถูกจัดลำดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สองและสามตามลำดับ

Aydin and Yildirim (2012) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการในธุรกิจสายการบินกรณีศึกษา สายการบิน Turkish Airline โดยทำการศึกษาจากผู้โดยสารของสายการบิน Turkish Airline ที่ท่าอากาศยาน Istanbul Ataturk Airport, Turkey ในหัวข้อ Service Quality in Airline Businesses: A Research on THY. ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ และ ความคาดหวังต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการต้องการเมื่อให้บริการสายการบิน Turkish Airline

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการแจกแบบสอบถาม จำนวน 120 ตัวอย่าง โดยใช้แนวคิด SERVQUAL ที่ครอบคลุมตั้งแต่ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ กับคุณภาพการบริการที่ได้รับ ในการออกแบบแบบสอบถาม และมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้ 1) ผู้ใช้บริการสายการบิน Turkish Airline ร้อยละ 58.3 ใช้บริการเพื่อการท่องเที่ยว และร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการ Turkish Airline เนื่องจากนโยบายความปลอดภัย 2) ความทันสมัยของนวัตกรรมเพื่อให้บริการของสายการบิน Turkish Airline คือสิ่งที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญ เนื่องจากความทันสมัยของนวัตกรรมจะนำมาซึ่งมาตรฐานความปลอดภัยและความสะดวกสบายระหว่างเดินทาง

2.3.3 ประสิทธิภาพในการให้บริการ

เฉลิม สุขเจริญ (2557) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำนวน 125 ตัวอย่าง ในหัวข้อ แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาลึกลงไปผลการศึกษาสามารถแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจเกี่ยวกับรูปแบบของการปฏิบัติงานมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในระดับสูงที่สุด และรองลงมาคือความสำเร็จของปัจเจกบุคคลมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผลการศึกษาก็เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก โดยในด้านความเครียดและด้านการขาดงานมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของปัจเจกบุคคลมากที่สุด ทั้งนี้หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่าแรงจูงใจในความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานในทุก ๆ ด้าน ในระดับปานกลาง

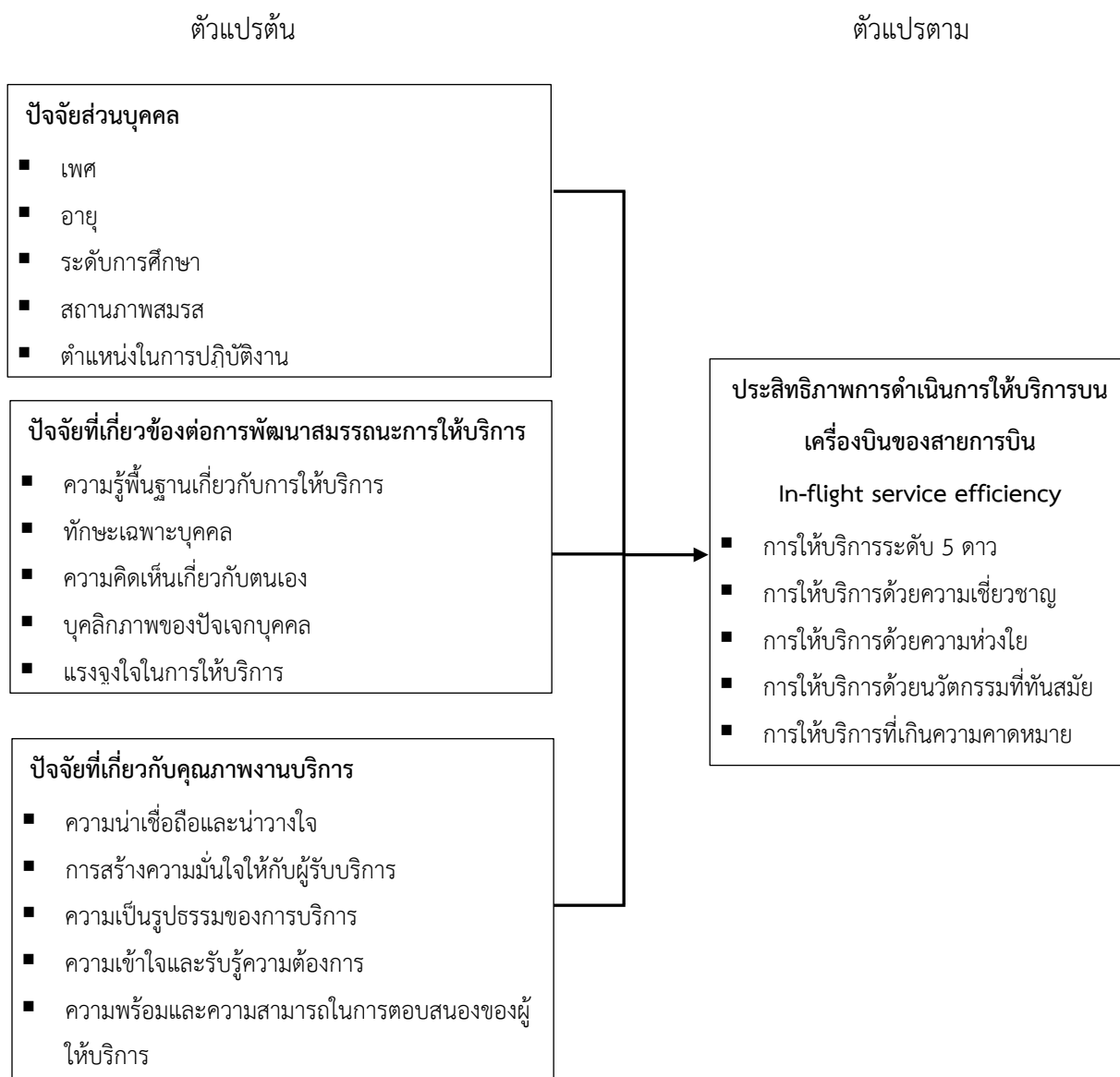
จรรุภา คงขาว (2558) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานสายการบิน ต้นทุนต่ำของไทย ในกรณีศึกษา บริษัทสายการบินนกแอร์เปรียบเทียบกับสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพของสายการบินนกแอร์และสายการบินไทยแอร์เอเชีย และแสวงหาแนวทางและกลยุทธ์ที่จะสามารถพัฒนาประสิทธิภาพของสายการบิน ผ่านการศึกษาข้อมูลด้วยวิธี Data Envelopment Analysis ในแบบจำลองของ CCR โดยแบ่งหัวข้อการประเมินประสิทธิภาพ ตาม แฟร์เรลล์ (1957, อ้างอิงใน จรรุภา คงขาว, 2558, หน้า 6) ซึ่งแบ่งประเภทของประสิทธิภาพทาง เศรษฐศาสตร์ออกเป็น 3 ประเภท อันได้แก่ ประสิทธิภาพการผลิตเชิงเทคนิค ประสิทธิภาพการผลิตเชิง ราคา และประสิทธิภาพการผลิตโดยรวม และจากการศึกษาค้นพบว่าบริษัทสายการบินไทยแอร์เอเชียมี ประสิทธิภาพมากกว่าบริษัทสายการบินนกแอร์ ทั้งในด้านของประสิทธิภาพทางเทคนิค ประสิทธิภาพการ ผลิตเชิงราคาและประสิทธิภาพการผลิตโดยรวม และได้เสนอกลยุทธ์ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการ ดำเนินงาน 3 แนวทาง ได้แก่ 1) กลยุทธ์ในการรองรับความผันผวนของน้ำมันเชื้อเพลิง คือการวาง แผนการใช้น้ำมันล่วงหน้า 2) กลยุทธ์การปรับลดต้นทุนเกี่ยวกับบุคลากร โดยการคัดสรรบุคลากรที่พร้อม จะปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุนในการฝึกอบรม เป็นต้น 3) กลยุทธ์การปรับลดค่าใช้จ่ายของอากาศยาน ซึ่ง เมื่อเปรียบเทียบสองสายการบินทั้งไทยแอร์เอเชียและสายการบินนกแอร์จะเห็นได้ว่า สายการบินไทยแอร์ เอเชียสามารถประหยัดค่าซ่อมบำรุงได้มากกว่าสายการบินนกแอร์เนื่องจากการใช้เครื่องบินที่มีอายุการใช้ งานน้อยกว่านั่นเอง

นันทพร อารมณชีน (2558) ทำการศึกษาในหัวข้อประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงานบริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิ ประกันสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการ สถานพยาบาล จากกลุ่มตัวอย่าง 250 คนที่เป็นพนักงานบริษัท MOCAP ผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก การแจกแบบสอบถาม และผลการสำรวจพบว่า ตัวแปรด้านประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการสถานพยาบาลในครั้งนี้ได้แก่ การให้บริการที่เพียงพอและต่อเนื่อง บวกกับตัวแปรด้าน ภาพลักษณ์องค์กร เช่นพนักงานบริการในสถานพยาบาล องค์กรสถานพยาบาล ล้วนมีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลดังกล่าว งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาตัวแปรประสิทธิภาพการ ให้บริการที่เป็นตัวแปรต้นที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลที่เป็นตัวแปรตามซึ่งแสดงให้เห็นถึง อิทธิพลของปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ณอร โพธิ์ขำ (2559) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในหัวข้อ คุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ

ศึกษาประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำบริษัทสายการบินไทย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 ตัวอย่าง และผลการศึกษพบว่าระดับประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทักษะการให้บริการบนเครื่องบิน และทักษะการใช้อุปกรณ์เพื่อการบริการ ส่วนในด้านองระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า ด้านความรู้ความชำนาญในขั้นตอนการปฏิบัติงาน บวกกับทักษะด้านการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่อการบริการและทักษะด้านการปฐมพยาบาลอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับ นพดล บุรณนัญญ และคณะ (2561) ศึกษาในหัวข้อประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง กลยุทธ์ขององค์กร ระบบการดำเนินงาน และระบบการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของบริษัทสายการบินต้นทุนต่ำประจำท่าอากาศยานดอนเมือง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบการวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง และผลการวิจัยค้นพบว่า ภาคความสะดวกสบาย กระบวนการในการให้บริการ พร้อมกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยและความสุภาพของพนักงานประจำสายการบินและท่าอากาศยาน มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ

2.4 กรอบแนวคิดของงานวิจัย



ภาพประกอบที่ 2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การศึกษาในหัวข้อ การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน ในกรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mix Methods Research) ที่ผสมผสานวิธีการสำรวจข้อมูลทั้งวิธีเชิงปริมาณและวิธีเชิงคุณภาพไว้ด้วยกัน เพื่อนำมาซึ่งข้อมูลที่มีความครบถ้วนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มประชากรตัวอย่างเพื่อให้ได้มาซึ่ง ภาพรวมของคำตอบ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำมาเป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์เชิงลึกพร้อมกับการสำรวจข้อมูลเชิงคุณภาพ จนนำมาซึ่งคำตอบของงานวิจัย ซึ่งขั้นตอนในการดำเนินงานเป็นดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สรุปกระบวนการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สชาวไทย ทั้งที่กำลังปฏิบัติงานอยู่และเคยปฏิบัติงานกับองค์การสายการบิน จำนวนโดยประมาณ 1,000 คน (Qatar Announcement, 2021) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตามรูปแบบการสำรวจแบบผสมวิธี ดังนี้

3.1.1 การสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณได้แก่ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งที่กำลังปฏิบัติงานอยู่และเคยปฏิบัติงานกับองค์การสายการบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส จำนวน 286 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) และมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดย Taro Yamane (ทิพย์สิริ การัญจนวาสี, 2564). ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากรเท่ากับ 1,000 คน

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3.1.2 การสำรวจข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยทั้งที่กำลังปฏิบัติงานอยู่และเคยปฏิบัติงานกับองค์การสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส จำนวน 8 ตัวอย่างจากกลุ่มประชากรทั้งสิ้น 1,000 คน (Qatar Announcement, 2021). ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามตำแหน่งงานละ 2 ตัวอย่าง ได้แก่

- 1) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นประหยัด (F2) จำนวน 2 ตัวอย่าง
- 2) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่ง (F1) จำนวน 2 ตัวอย่าง
- 3) ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (CS) จำนวน 2 ตัวอย่าง
- 4) ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโส (CSD) จำนวน 2 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งสามารถจำแนกเครื่องมือออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.2.1 การสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ที่ประกอบไปด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งในการทำงาน และระดับรายได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 17 ข้อ ภายใต้แนวคิดองค์ประกอบของสมรรถนะการให้บริการ โดย MacClelland (1973) ที่ประกอบไปด้วย ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ ทักษะเฉพาะบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกภาพ

ของปัจเจกบุคคล แรงจูงใจในการให้บริการ โดยมีลักษณะการตอบแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert Scale จากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 อันดับ ซึ่งประกอบไปด้วย (Kris Piroj, 2018)

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

Likert Scale (2018, as cited in Kris Piroj, 2018) อธิบายการแปลผลคะแนนความเห็นด้วยจากผู้ตอบแบบสอบถามผ่านการหาค่าเฉลี่ย (X Bar) โดยสามารถระบุค่าเฉลี่ยของผลคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 ถึง 5.00	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยกับการพัฒนาสมรรถนะในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 ถึง 4.49	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยกับการพัฒนาสมรรถนะในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 ถึง 3.49	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยกับการพัฒนาสมรรถนะในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 ถึง 2.49	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยกับการพัฒนาสมรรถนะในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.49	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยกับการพัฒนาสมรรถนะในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 17 ข้อ ภายใต้แนวคิดองค์ประกอบของคุณภาพงานบริการ โดย Parasuraman (2014) ที่ประกอบไปด้วย ความเชื่อถือและน่าวางใจ การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเข้าใจ และรับรู้ความต้องการ ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนอง โดยมีลักษณะการตอบแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert Scale จากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 อันดับ ซึ่งประกอบไปด้วย (Kris Piroj, 2018)

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

Likert Scale (2018, as cited in Kris Piroj, 2018) อธิบายการแปลผลคะแนนความเห็นด้วยจากผู้ตอบแบบสอบถามผ่านการหาค่าเฉลี่ย (X Bar) โดยสามารถระบุค่าเฉลี่ยของผลคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 ถึง 5.00	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยกับการพัฒนาคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 ถึง 4.49	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยกับการพัฒนาคุณภาพการบริการในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 ถึง 3.49	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยกับการพัฒนาคุณภาพการบริการสมรรถนะในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 ถึง 2.49	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยกับการพัฒนาคุณภาพการบริการในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.49	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยกับการพัฒนาคุณภาพการบริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบิน ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended form)

3.2.1.1 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity)

ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน โดยได้ทำการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผ่านการทดสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดย โลวิเนลลี และแฮมเบลตัน (โลวิเนลลี และ แฮมเบลตัน, 2520, อ้างอิงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน เพื่อให้ได้มาซึ่งคะแนนคุณภาพ 3 ระดับดังนี้

+1	หมายถึง	ผู้เชี่ยวชาญมีความแน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
0	หมายถึง	ผู้เชี่ยวชาญมีความไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
-1	หมายถึง	ผู้เชี่ยวชาญมีความแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมาคำนวณจากสูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ			
IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบทดสอบกับวัตถุประสงค์	
	Σ	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การพิจารณา

หากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบทดสอบกับวัตถุประสงค์ (IOC) มีค่ามากกว่า หรือเท่ากับ 0.6 แสดงว่าเครื่องมือ (แบบสอบถาม) มีความสอดคล้องทางเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

หากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบทดสอบกับวัตถุประสงค์ (IOC) มีค่าน้อยกว่า 0.6 แสดงว่าเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ไม่มีความสอดคล้องทางเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

จากผลการทดสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน แสดงให้เห็นว่า ผลของการทดสอบ (IOC) มีค่ามากกว่า 0.6 ในทุกข้อคำถาม และสามารถพิสูจน์ได้ว่า เครื่องมือ (แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย) มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ยอมรับได้ (โลวินเนลลี และ แสมเบลตัน, 2520, อ้างอิงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543) (ภาคผนวก ข)

2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (แบบสอบถาม) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น โดยวิธีการของครอนบาค (Cronbach Alpha Procedure) (Cronbach, L.J, 1994, อ้างอิงใน จักรพงษ์ แผ่นทอง, 2562) ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\Sigma \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

เมื่อ			
α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น	
k	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม	
σ_i^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนรายข้อ	
σ^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งแบบสอบถาม	

เกณฑ์การพิจารณา

หากค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (α) มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่าเครื่องมือ (แบบสอบถาม) มีความเชื่อมั่นมากพอสำหรับงานวิจัยฉบับนี้

หากค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (α) มีค่าน้อยกว่า 0.7 แสดงว่าเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ยังมีคำถามบางข้อยังไม่สัมพันธ์กับคำถามข้ออื่นๆ ซึ่งเครื่องมือนี้ยังไม่มีค่าความเชื่อมั่นมากพอสำหรับงานวิจัย

จากผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (α) แสดงให้เห็นว่า ผลของค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งถือว่า เครื่องมือดังกล่าวมีความเชื่อมั่นได้ (ภาคผนวก ง)

3.2.2 การสำรวจข้อมูลเชิงคุณภาพ

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเชิงปริมาณจากการแจกแบบสอบถามสำเร็จแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามไปประมวลผลหาค่าร้อยละของคำตอบ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำผลการสำรวจมาเป็นฐานข้อมูลเพื่อประกอบการสำรวจข้อมูลเชิงคุณภาพ ภายใต้การตีความจากกรอบแนวคิดของงานวิจัย ซึ่งในส่วนของการสำรวจข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Inter-view by electronic media) โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structures Interview) ที่มีชุดคำถามปลายเปิดเป็นขั้นตอนกำหนดไว้แล้ว ซึ่งแบบคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ถูกแบ่งออกเป็น 4 ตอน เป็นดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

คำชี้แจง : โปรดเล่าถึงประวัติส่วนตัวของท่านดังนี้

- 1) ชื่อ-นามสกุล
- 2) อายุ
- 3) ประวัติการศึกษาสูงสุด
- 4) ตำแหน่งในการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส
 - พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 - หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 5) ประวัติการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส
 - เคยปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 - กำลังปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการให้บริการ

คำถามในตอนี่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ ภายใต้หัวข้อ ความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ทักษะเฉพาะบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล และแรงจูงใจในการให้บริการ ซึ่งถูกแบ่งออกเป็น 3 คำถามปลายเปิด ดังนี้

- 1) จากประสบการณ์ในการให้บริการบนเครื่องบินของท่าน อะไรคือความรู้พื้นฐานในการให้บริการบนเครื่องบินที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรจะมี และเพราะเหตุใด
- 2) กรุณาเล่าถึงคุณสมบัติที่ตนเองหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีเพื่อการปฏิบัติงานบริการ
- 3) ท่านคิดว่าอะไรคือคุณค่าของการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และท่านมีแรงจูงใจอะไรในการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ

คำถามในตอนี่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินที่ดีของสายการบิน ภายใต้หัวข้อ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความพร้อมด้านการให้บริการ การสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร ซึ่งถูกแบ่งออกเป็น 3 คำถามปลายเปิดดังนี้

- 1) จากประสบการณ์ของท่าน สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินมีอิทธิพลต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือไม่ เพราะเหตุใด
- 2) จากประสบการณ์ของท่าน ภาพลักษณ์ของสายการบินและข่าวสารของสายการบินมีอิทธิพลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการบนเครื่องบินของท่านหรือไม่ เพราะเหตุใด
- 3) ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างต่อหน่วยงานของท่านในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่องานบริการบนเครื่องบินในอนาคต

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบิน

คำถามในตอนี่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สัมภาษณ์เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาดาร์แอร์เวย์สที่มีความสัมพันธ์กับการบูรณาการระหว่างสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพอันสูงสุดในงานบริการ และสามารถนำมาซึ่งข้อมูลที่สำคัญเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทั้งแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปผลตอบปัญหาการวิจัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกกำหนดขึ้นมาใหม่โดยตรง เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามของงานวิจัยโดยเฉพาะ ซึ่งสามารถแบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 กระบวนการ ได้แก่

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ (The Electronic Questionnaire) จำนวน 286 ตัวอย่าง

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Inter-view by electronic media) จำนวน 8 ตัวอย่าง ผ่านชุดคำถามแบบมีโครงสร้าง (Structures Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการด้วยคำถามปลายเปิดเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง โดยได้ระบุคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างเป็นดังต่อไปนี้

- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นประหยัดชาวไทย (F2) จำนวน 2 ตัวอย่าง
- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่งชาวไทย (F1) จำนวน 2 ตัวอย่าง
- หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย (CS) จำนวน 2 ตัวอย่าง
- หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโสชาวไทย (CSD) จำนวน 2 ตัวอย่าง

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่างๆ เช่น งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง, บทความวิจัย และเอกสารงานวิชาการ เป็นต้น โดยขอบเขตทางด้านเนื้อหาที่ทำการค้นคว้า คือ 1) ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของปัจเจกบุคคล 2) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพการบริการ อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้บริการและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ 3) ลักษณะของประสิทธิภาพในการ

ให้บริการบนเครื่องบินตามที่องค์การสายการบินกำหนดเพื่อเป็นเป้าหมายในการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบิน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งในการทำงาน ใช้การคำนวณค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะในการให้บริการ ซึ่งประกอบไปด้วย ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ (Knowledge) ทักษะเฉพาะบุคคล (Skill) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Image) บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล (Trait) แรงจูงใจในการให้บริการ (Motive) โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผ่านการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย ความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ (Reliability) การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ (Assurance) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ (Empathy) ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ (Responsiveness) โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผ่านการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4) ศึกษาถึงการบูรณาการระหว่างสมรรถนะในการให้บริการกับคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผ่านการรวมค่าสถิติของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสมรรถนะในการให้บริการและข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการ มาวิเคราะห์กับเป้าหมายด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อให้บริการบนเครื่องบินของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส อันได้แก่ การให้บริการระดับ 5 ดาวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (5-star cabin crew) การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff) การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature) การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products) และ การให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation)

5) ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบิน ผู้จัดทำทำการจัดเรียงข้อมูลเป็นตารางพร้อมกับคำอธิบาย

3.3.1.1 การกำหนดสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

1.1) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (ราช ศิริวัฒน์, 2560)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ

P	แทน	ค่าร้อยละ
f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะในการให้บริการและข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการ โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (ราช ศิริวัฒน์, 2560)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sum x$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะในการให้บริการและข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการ โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (ราช ศิริวัฒน์, 2560)

$$S. D. = \frac{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ

S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
n-1	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} (\sum x)^2 & \text{ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง} \\ \sum x^2 & \text{ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง} \end{aligned}$$

3.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พร้อมกับการวิเคราะห์เอกสารต่างๆควบคู่กับการบันทึกบทสนทนาระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และทำการถอดบทสนทนาเพื่อวิเคราะห์คำตอบตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย (ภาคผนวก ข) จนได้มาซึ่งข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง และทำการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อใหญ่ อันได้แก่ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ 3) ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพมาตรฐานของการให้บริการบนเครื่องบินตามที่สายการบินกำหนด โดยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา แบบอุปนัย (Analytic Inductive) ผ่านการตรวจสอบข้อมูลและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในความสัมพันธ์ระหว่างการรวมตัวของปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการกับคุณภาพงานบริการ

3.3.2.1 การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลเพื่อนำมาซึ่งความแม่นยำ น่าเชื่อถือ และป้องกันความผิดพลาดผ่าน การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้ (เดนท์ซิน, 2513 อ้างอิงใน บุษกร เขียวจินดา กานต์. 2561, หน้า 103-118)

1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulate)

ผู้วิจัยได้พิจารณาข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่มีความแตกต่างด้านตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ให้บริการประจำชั้นประหยัด พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ให้บริการชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่ง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโสชาวไทย ตำแหน่งละ 2 อัตรา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและแม่นยำ

2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigation Triangulate)

ผู้วิจัยได้ออกแบบให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการให้บริการและคุณภาพงานบริการแก่เพื่อนร่วมงานก่อนที่จะทำการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการเพื่อให้ได้มาซึ่งความหลากหลายของข้อมูลที่ได้มาจากผู้วิจัยที่ต่างกัน

3) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulate)

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภายใต้หัวข้อ งานบริการบนเครื่องบิน สมรรถนะการให้บริการ คุณภาพงานบริการ และประสิทธิภาพงานบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการหาคำตอบของงานวิจัย

4) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulate)

ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตพร้อมกับการสัมภาษณ์และศึกษาเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะได้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆอันเป็นประโยชน์ในการหาคำตอบของงานวิจัย

3.3.2.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผู้วิจัยได้นำตัวเลขทางสถิติจากการสำรวจวิจัยเชิงปริมาณมาจำแนกข้อมูลให้เป็นไปตามหมวดหมู่ที่ทำการศึกษานำมาสนับสนุนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 8 ตัวอย่าง เพื่อตีความและสกัดเนื้อหาสาระ ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

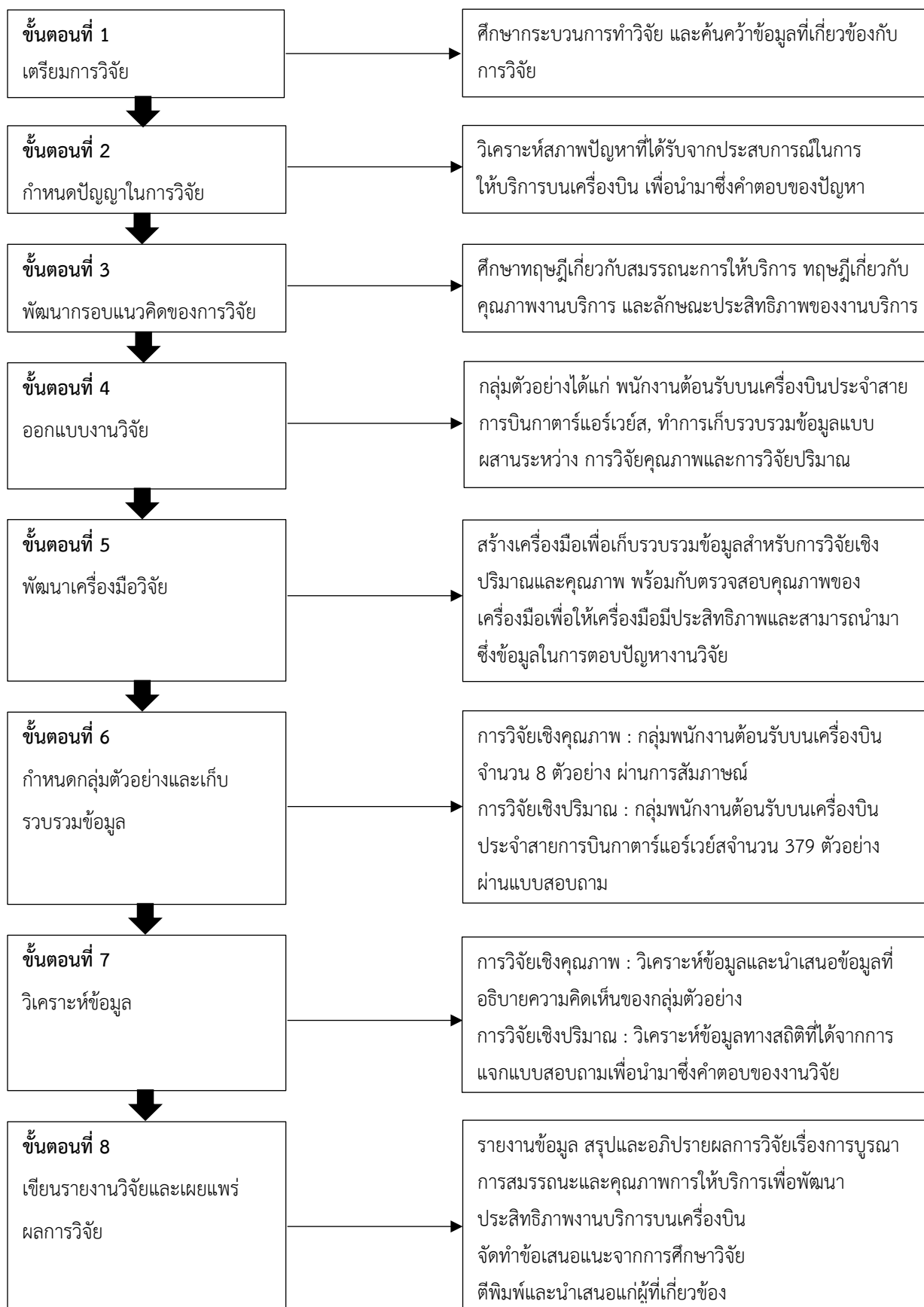
1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ ได้แก่ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ (Knowledge) ทักษะเฉพาะบุคคล (Skill) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Image) บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล (Trait) แรงจูงใจในการให้บริการ (Motive)

1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ ได้แก่ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ (Knowledge) ทักษะเฉพาะบุคคล (Skill) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Image) บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล (Trait) แรงจูงใจในการให้บริการ (Motive)

1.3 ประสิทธิภาพการดำเนินการให้บริการบนเครื่องบินของสายการบินที่ได้มาจากการบูรณาการระหว่างสมรรถนะการให้บริการและคุณภาพงานบริการตามที่สายการบินกำหนด อันได้แก่ การให้บริการระดับ 5 ดาวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (5-star cabin crew) การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff) การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature) การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products) และ การให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation)

2) การตีความสร้างข้อสรุป (Conclusion Interpreting) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Inductive) เพื่อหาคำตอบของงานวิจัยตามกรอบแนวคิด ที่ได้พัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผ่านกระบวนการ ลดทอนขนาดข้อมูล จัดทำให้เป็นระบบ การแสดงหลักฐาน การตรวจสอบข้อมูลและทฤษฎี และการสรุป

3.5 สรุปกระบวนการวิจัย



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาหัวข้อ การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1.) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส 2.) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส 3.) เพื่อศึกษาการบูรณาการระหว่างสมรรถนะการให้บริการกับคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mix Methods Research) โดยรวมวิธีการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเข้าด้วยกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกรอบแนวคิดและสำรวจเชิงปริมาณก่อนเพื่อให้ได้มาซึ่งฐานข้อมูลเพื่อเป็นคำตอบในภาพรวมจากผู้ตอบแบบสอบถามและสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาสนับสนุนการสำรวจเชิงคุณภาพเพื่อหาข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จนนำมาซึ่งคำตอบของคำถามในงานวิจัย

ผลของการศึกษาวิจัยถูกแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และตอนที่ 2 ผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยปฏิบัติงานและยังคงปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์สชาวไทย จำนวนทั้งสิ้น 286 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,000 คน ผ่านวิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 หัวข้อดังต่อไปนี้

- 4.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ
- 4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ
- 4.1.4 ข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยทำการสำรวจข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structures Interview) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Inter-view by electronic media) โดยอาศัยชุดคำถามปลายเปิดที่มีขั้นตอนกำหนดไว้ ซึ่งจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีค่าเท่ากับ 8 ท่าน ที่ได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากจำนวนประชากรที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์สชาวไทย จำนวนทั้งสิ้น 1,000 คนในปี ค.ศ.2022 และแบ่งแยกตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่มตามตำแหน่งงาน ดังนี้ 1) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นประหยัด จำนวน 2 ท่าน 2) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่ง จำนวน 2 ท่าน 3) ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 2 ท่าน 4) ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโส จำนวน 2 ท่าน โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 หัวข้อดังต่อไปนี้

4.2.1 ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

4.2.2 ผลข้อมูลคำตอบจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวกับสมรรถนะการให้บริการบนเครื่องบินของกลุ่มตัวอย่าง

4.2.3 ผลข้อมูลคำตอบจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

4.2.4 ผลข้อมูลคำตอบจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์สในหัวข้อการบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพงานบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส

4.2.5 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลการบูรณาการด้านสมรรถนะการให้บริการและคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบริการตามที่องค์การสายการบินกาทาร์แอร์เวย์สกำหนด

4.1 ผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

4.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังต่อไปนี้ 1) เคยปฏิบัติหรือกำลังปฏิบัติเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส 2) เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย โดยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามถูกรวบรวมและวิเคราะห์ผ่านการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ซึ่งข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งในการดำเนินงาน ดังตารางที่ 4.1- 4.5

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละ: การจำแนกเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ (Gender)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	30	10.5
หญิง	256	89.5
รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของการจำแนกเพศของผู้กรอกแบบสอบถาม แสดงให้เห็นว่า จำนวนเพศชายมี 30 คนจากผู้ตอบแบบสอบถาม 286 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนที่น้อยกว่าเพศหญิงอย่างเห็นได้ชัด โดยเพศหญิงมีจำนวนถึง 256 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละ : การจำแนกอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ (Age)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-25 ปี	174	60.8
26-30 ปี	39	13.6
31-35 ปี	46	16.1
36-40 ปี	21	7.3
40 ปีขึ้นไป	6	2.1
รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.2 ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของการจำแนกอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงให้เห็นว่า กลุ่มช่วงอายุที่มีประชากรมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี เป็นจำนวนทั้งสิ้น 174 คน หรือร้อยละ 60.8 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 46 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.1 และช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปีมีจำนวน 39 คนคิดเป็นร้อยละ 13.6 และช่วงอายุ 36-40 ปีมีจำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละ : การจำแนกระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา (Education)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	13	4.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	250	87.4
ปริญญาโท	21	7.3
ปริญญาเอก	2	0.7
รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.3 ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของการจำแนกระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีจำนวนประชากรมากที่สุดเป็นจำนวน 250 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.4 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และรองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 21 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 7.3 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ อีกทั้งยังมีผู้ที่การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอกอีกจำนวน 2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.7 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละ : การจำแนกสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส (Married Status)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	266	93.0
สมรส	17	5.9
อื่น ๆ	3	1.0
รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.4 ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของการจำแนกสถานภาพสมรสของผู้กรอกแบบสอบถาม แสดงให้เห็นว่า จำนวนประชากรตัวอย่างส่วนมากมีสถานภาพโสดหรือยังไม่ได้แต่งงาน คิดเป็นร้อยละ 93 หรือจำนวน 266 คนจากจำนวนประชากรทั้งหมด 286 คน และมีประชากรตัวอย่างจำนวน 17 คนมีสถานภาพสมรสแล้ว หรือคิดเป็นร้อยละ 5.9 และสถานภาพอื่นๆ จำนวน 3 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละ : การจำแนกตำแหน่งในการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง (Job)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นประหยัด	148	51.7
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่ง	63	22.0
หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	45	15.7
หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโส	30	10.5
รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.5 ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของการจำแนกตำแหน่งในการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นประหยัดมีจำนวนทั้งสิ้น 148 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่งมีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโสจำนวนทั้งสิ้น 30 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตามลำดับ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ถูกแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย ได้แก่ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ ทักษะเฉพาะบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคลและแรงจูงใจในการให้บริการ ถูกนำเสนอผ่านการแสดงค่าเฉลี่ยของข้อมูล (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.6 – 4.11

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการในด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ

ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความรู้ด้านความปลอดภัยและการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4.87	0.46	มากที่สุด
2. ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการบนเครื่องบิน เช่นการใช้อุปกรณ์เพื่อให้บริการ ระเบียบการปฏิบัติเพื่อให้บริการและสินค้า เป็นสิ่งสำคัญในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4.82	0.45	มากที่สุด
3. ความรู้เกี่ยวกับสายการบิน มีผลต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4.79	0.58	มากที่สุด
ผลรวมด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ	4.82	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับความคิดเห็นเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด หรือ \bar{X} รวมมีค่าเท่ากับ 4.82 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.44 โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความรู้พื้นฐานด้านความปลอดภัยและการปฐมพยาบาลเบื้องต้นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.87) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.46) รองลงมาได้แก่ความรู้ที่เกี่ยวกับการให้บริการบนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.82) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.45) และท้ายที่สุดคือความรู้เกี่ยวกับสายการบิน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.79) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการในด้านทักษะเฉพาะบุคคล

ด้านทักษะเฉพาะบุคคล	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4.37	0.44	มาก
2. ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4.85	0.37	มากที่สุด
3. ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า คือองค์ประกอบสำคัญในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4.47	0.38	มาก
ผลรวมด้านทักษะเฉพาะบุคคล	4.56	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับความคิดเห็นเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการด้านทักษะโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด หรือ \bar{X} รวมมีค่าเท่ากับ 4.56 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.34 โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.85) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.37) รองลงมาได้แก่ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.47) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.38) และท้ายที่สุดคือทักษะการใช้ภาษาอังกฤษซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.37) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านคิดเห็นว่าอาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี	4.44	0.47	มาก
2. ท่านภูมิใจในอาชีพของท่าน	4.56	0.46	มากที่สุด
3. ท่านชื่นชอบในงานบริการบนเครื่องบิน	4.64	0.42	มากที่สุด
ผลรวมด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	4.54	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับความคิดเห็นเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.54 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.45 โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความชื่นชอบในงานบริการบนเครื่องบินมากที่สุด ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.64) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.42) รองลงมาได้แก่ความภูมิใจในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.56) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.46) และท้ายที่สุดคือความคิดเห็นว่าอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.44) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการในด้านบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล

ด้านบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีบุคลิกภาพที่เข้าถึงได้ง่ายและชอบพบปะผู้คน	4.79	0.47	มากที่สุด
2. คนที่ชอบทำงานเป็นที่สามารถประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.80	0.46	มากที่สุด

ด้านบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. หน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสจำเป็นต่อการบริการบนเครื่องบิน	4.84	0.42	มากที่สุด
4. การมองโลกในแง่ดีจะเป็นองค์ประกอบในการประกอบอาชีพอย่างมีความสุข	4.81	0.47	มากที่สุด
ผลรวมด้านบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล	4.81	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับความคิดเห็นเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการด้านบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.81 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.39 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสจำเป็นต่อการบริการบนเครื่องบินมากที่สุด ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.44) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.42) รองลงมาได้แก่การมองโลกในแง่ดีจะเป็นองค์ประกอบในการประกอบอาชีพอย่างมีความสุข มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.81) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.47) และรองลงมาคือ ความเห็นที่ว่าคนที่ชอบทำงานเป็นทีมสามารถประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.80) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.46) ท้ายที่สุดคือความคิดเห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีบุคลิกภาพที่เข้าถึงได้ง่ายและชอบพบปะผู้คน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.79) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการในด้านแรงจูงใจในการให้บริการ

ด้านแรงจูงใจในการให้บริการ	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความรักและภูมิใจในอาชีพของท่าน	4.83	0.43	มากที่สุด
2. ท่านพอใจกับผลตอบแทนที่ท่านได้รับหลังจากปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการสังคม	4.12	0.46	มาก
3. ท่านมีความสุขเมื่อได้ให้บริการผู้โดยสาร	4.37	0.47	มาก

ด้านแรงจูงใจในการให้บริการ	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. ท่านชอบปฏิบัติงานในเที่ยวบินที่มีการพักค้างคืนในต่างประเทศ	4.83	0.42	มากที่สุด
ผลรวมด้านแรงจูงใจในการให้บริการ	4.53	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับความคิดเห็นเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการด้านแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.53 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.38 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรักและภูมิใจในอาชีพและชอบปฏิบัติงานในเที่ยวบินที่มีการพักค้างคืนในต่างประเทศมากที่สุด ซึ่งแปลผลได้ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.83) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.43 และ 0.42) ตามลำดับ รองลงมาได้แก่การมีความสุขเมื่อได้ให้บริการผู้โดยสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.37) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.47) ท้ายที่สุดคือความพอใจกับผลตอบแทนที่ท่านได้รับหลังจากปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.12) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการในภาพรวม

สมรรถนะการให้บริการ	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ	4.82	0.44	มากที่สุด
2. ทักษะเฉพาะบุคคล	4.56	0.34	มากที่สุด
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	4.54	0.45	มากที่สุด
4. บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล	4.81	0.39	มากที่สุด
5. แรงจูงใจในการให้บริการ	4.53	0.38	มากที่สุด
ผลรวมสมรรถนะการให้บริการ	4.65	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.33 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ มีความสำคัญมากที่สุด ที่ค่าแปลผลในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.82 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.44 รองลงมาคือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล ที่ค่าแปลผลในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.81 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.39 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านทักษะส่วนบุคคลที่ค่าแปลผลระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.56 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.34 รองลงมาคือ ปัจจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ที่ค่าแปลผลระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.54 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.45 และปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการให้บริการ ที่ค่าแปลผลระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.53 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.38 ตามลำดับ

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส ถูกแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ และความพร้อมความสามารถในการตอบสนอง ซึ่งถูกนำเสนอผ่านการแสดงค่าเฉลี่ยของข้อมูล (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.12 – 4.17

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพงานบริการในด้านความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ

ด้านความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนดไว้	4.86	0.37	มากที่สุด
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องศึกษาระเบียบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความชำนาญ	4.86	0.34	มากที่สุด
3. การปรับเปลี่ยนระเบียบของการให้บริการใหม่สม่ำเสมอมีผลกับการดำเนินการให้บริการของท่าน	4.81	0.45	มากที่สุด

4. การบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร	4.42	0.44	มาก
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ	4.73	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการด้านความน่าเชื่อถือและน่าวางใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.73 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.32 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนดไว้ และทำการศึกษาระเบียบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความชำนาญมากที่สุด ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.86) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.37, 0.34) ตามลำดับ รองลงมาได้แก่ความเห็นที่ว่า การปรับเปลี่ยนระเบียบของการให้บริการใหม่ สม่่าเสมอมีผลกับการดำเนินการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.81) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.45) และท้ายที่สุดคือการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.42) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการในด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ

ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความมั่นใจและความเป็นมืออาชีพมีผลต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสาร	4.86	0.36	มากที่สุด
2. การตรวจสอบการปฏิบัติงานจะช่วยรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการของสายการบินได้	4.34	0.45	มาก
3. ลำดับของสายการบิน จากการจัดลำดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่าง ๆ ทั่วโลกมีผลต่อความมั่นใจในคุณภาพงานบริการของสายการบิน	4.84	0.41	มากที่สุด

ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. ท่านมีส่วนในการสร้างความมั่นใจในการใช้บริการของสายการบิน ในภาพรวม	4.42	0.40	มาก
ผลรวมด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ	4.61	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.61 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.33 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าความมั่นใจและความเป็นมืออาชีพมีผลต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสารมากที่สุด ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.86) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.36) รองลงมาได้แก่ ความเห็นว่าลำดับของสายการบินที่ได้รับจากการจัดลำดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่างๆ ทั่วโลกมีผลต่อความมั่นใจในคุณภาพงานบริการของสายการบินซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.84) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.41) และรองลงมาคือความเห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีส่วนในการสร้างความมั่นใจในการใช้บริการของสายการบินในภาพรวมซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.42) ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.40) และท้ายที่สุดคือการตรวจสอบการปฏิบัติงานจะช่วยรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการของสายการบินได้ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.34) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินมีผลต่อการให้บริการของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4.87	0.40	มากที่สุด
2. ความทันสมัยของห้องโดยสารมีผลต่อความพึงพอใจในการ ให้บริการของท่าน	4.42	0.42	มาก

3. นวัตกรรมที่ทันสมัยเช่นสัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือลักษณะห้องโดยสารแบบใหม่มีส่วนสนับสนุนการให้บริการของท่าน	4.40	0.54	มาก
ผลรวมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.56	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.56 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.41 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินมีผลต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด ที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.87) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.40) รองลงมาได้แก่ความเห็นที่ว่า ความทันสมัยของห้องโดยสารมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ระดับมาก และมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.42) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.42) และท้ายที่สุดคือ นวัตกรรมที่ทันสมัยเช่นสัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือลักษณะห้องโดยสารแบบใหม่มีส่วนสนับสนุนการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.40) โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการในด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ

ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านรู้สึกภูมิใจทุกครั้งที่ได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีความต้องการนอกเหนือจากระเบียบการให้บริการ	4.81	0.46	มากที่สุด
2. ท่านมักสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารที่นอกเหนือจากระเบียบการให้บริการ (Magic Moment)	4.82	0.50	มากที่สุด
3. การทราบข้อมูลเบื้องต้นของผู้โดยสารเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ	4.81	0.48	มากที่สุด
ผลรวมด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ	4.81	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ ในด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม(\bar{X}) เท่ากับ 4.81 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.43 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมักสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารที่นอกเหนือจากระเบียบการให้บริการ (Magic Moment) มากที่สุด ที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.82) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.50) รองลงมาได้แก่ความเห็นที่ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภูมิใจทุกครั้งที่ได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีความต้องการนอกเหนือจากระเบียบการให้บริการ และการทราบข้อมูลเบื้องต้นของผู้โดยสารเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ ที่ระดับมากที่สุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.81) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.46, 0.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพงานบริการในด้านความพร้อมและความสามารถในการตอบสนอง

ด้านความพร้อมและความสามารถในการตอบสนอง	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ทุกครั้งที่ผู้โดยสารประสบปัญหา ท่านสามารถแก้ไขปัญหาระหว่างการเดินทางได้อย่างทันท่วงที	4.81	0.48	มากที่สุด
2. ท่านได้รับความร่วมมือจากสายการบินทุกครั้งเมื่อท่านต้องการช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ	4.35	0.53	มาก
3. ท่านได้รับข้อมูลของผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษจากสายการบินก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง	4.81	0.51	มากที่สุด
ผลรวมด้านความพร้อมและความสามารถในการตอบสนอง	4.65	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ ในด้านความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม(\bar{X}) เท่ากับ 4.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.45 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแก้ไขปัญหาระหว่างการเดินทางได้อย่างทันท่วงที และ ได้รับข้อมูลของผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษจากสายการบินก่อนทุกครั้งมากที่สุด ที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.81) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.48 และ 0.51) ตามลำดับ รองลงมาได้แก่การได้รับความร่วมมือ

จากสายการบินทุกครั้งเมื่อต้องการความช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.35) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ	4.73	0.32	มากที่สุด
2. การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ	4.61	0.33	มากที่สุด
3. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.56	0.41	มากที่สุด
4. ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ	4.81	0.43	มากที่สุด
5. ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนอง	4.65	0.45	มากที่สุด
ผลรวมคุณภาพการให้บริการ	4.67	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 4.67 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.33 โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการมีค่าความสำคัญมากที่สุด ที่ระดับการแปลผลมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.81 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.43 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ ที่ระดับการแปลผลมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.73 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.32 รองลงมาคือ ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนอง ที่ระดับการแปลผลมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.45 รองลงมาคือการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ที่ระดับการแปลผลมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.61 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.33 และท้ายที่สุดคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่ระดับการแปลผลมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.56 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.41 ตามลำดับ

4.1.4 ข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.18 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	ความคิดเห็น
1	นอกจากบุคลิกภาพของผู้ให้บริการแล้ว ควรเน้นเรื่องสุขภาพและการรักษาสุขภาพของผู้ให้บริการด้วย
2	สายการบินให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนพนักงานทุกคนเป็นอย่างดีและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ดี
3	ฉันรักในงานบริการและฉันทำมันได้ดีมาตลอด
4	I love service and I will try the best for my job.
5	สวัสดิการและเที่ยวบินเป็นสิ่งสำคัญ เป็นแรงจูงใจในการทำงานอย่างมาก เช่น ปัจจุบันทางสายการบินได้เปลี่ยนประกันภัยเป็นบริษัทที่ให้บริการและข้อกำหนดการรักษาไม่ดีเท่าที่เคยได้รับก็ทำให้แรงจูงใจในการทำงานกับบริษัทไม่มากเท่าเดิม
6	เหนื่อยแต่เงินดี ต้องทนต่อไป
7	ทุกอย่างโอเคครับ

4.2 ผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

4.2.1 ข้อมูลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สชาวไทย จำนวนทั้งสิ้น 8 ท่านโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก ดังต่อไปนี้

- 1) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นประหยัด (F2) จำนวน 2 ท่าน
- 2) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่ง (F1) จำนวน 2 ท่าน
- 3) ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (CS) จำนวน 2 ท่าน
- 4) ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโส (CSD) จำนวน 2 ท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลสำคัญของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

โปรดเล่าถึงประวัติส่วนตัวของท่านดังนี้ ชื่อ-นามสกุล อายุ ประวัติการศึกษาสูงสุดของท่าน สถานภาพสมรส ตำแหน่งในการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส และ ประวัติการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส โดยสามารถสรุปข้อมูลคำตอบของคำถามได้ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ข้อมูลสำคัญของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ลำดับ	อายุ	ประวัติการศึกษา	สถานภาพสมรส	ตำแหน่ง	ประวัติการทำงาน
1	32	ปริญญาตรี	สมรส	F2	เคยปฏิบัติงาน
2	25	ปริญญาตรี	โสด	F2	ปฏิบัติงานอยู่
3	29	ปริญญาตรี	โสด	F1	ปฏิบัติงานอยู่
4	32	ปริญญาตรี	โสด	F1	ปฏิบัติงานอยู่
5	34	ปริญญาตรี	โสด	CS	ปฏิบัติงานอยู่
6	31	ปริญญาตรี	โสด	CS	ปฏิบัติงานอยู่
7	35	ปริญญาโท	โสด	CSD	เคยปฏิบัติงาน
8	33	ปริญญาตรี	สมรส	CSD	ปฏิบัติงานอยู่

หมายเหตุ : ความหมายของตำแหน่งงานเพิ่มเติมในหัวข้อ นิยามศัพท์เฉพาะ หน้า 7

4.2.2 ผลข้อมูลคำตอบจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวกับสมรรถนะการให้บริการบนเครื่องบิน (ภาคผนวก ข)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการให้บริการ

คำถามในตอนที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ ภายใต้หัวข้อ ความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ทักษะเฉพาะบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล และแรงจูงใจในการให้บริการ ซึ่งถูกตั้งคำถามออกเป็น 3 คำถามและได้คำตอบโดยสรุปดังนี้

คำถามที่ 2.1 จากประสบการณ์ในการให้บริการบนเครื่องบินของท่าน อะไรคือความรู้พื้นฐานในการให้บริการบนเครื่องบินที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมี และเพราะเหตุใด

คำตอบ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างให้คำตอบว่า “ความปลอดภัย (Safety)” คือความรู้พื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการประกอบอาชีพเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากเป้าหมายของการให้บริการของสายการบินคือการขนส่งผู้โดยสารให้ไปถึงจุดหมายปลายทางโดยสวัสดิภาพ พนักงานจึงมีหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารระหว่างการเดินทาง ซึ่งตัวอย่างความรู้ด้านความปลอดภัยได้แก่ ความรู้ในการใช้อุปกรณ์เพื่อรักษาความปลอดภัย ความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินระหว่างเที่ยวบิน

“ความรู้เกี่ยวกับงานบริการ (Service)” เป็นความรู้พื้นฐานที่สำคัญอีกประการในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างต่างเห็นว่า ความแตกต่างในคุณภาพงานบริการที่ดีจะช่วยสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารได้ เช่น ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการให้บริการที่สายการบินคาดหวังให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่งมอบให้แก่ผู้โดยสาร เป็นต้น

“ความรู้ในการใช้ภาษา (Language)” ซึ่งกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีความรู้ในการใช้ภาษาก่อนที่จะมาปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ เพราะอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับผู้คนและไม่สามารถมาฝึกรวมได้หลังจากถูกคัดเลือกให้ปฏิบัติงานแล้วเช่นเดียวกับความรู้ด้านความปลอดภัยและงานบริการ เพราะฉะนั้น คุณสมบัติที่เกี่ยวกับความรู้ในการใช้ภาษาจึงเป็นคุณสมบัติสำคัญในการสอบคัดเลือกเพื่อเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สของชาวไทย

คำถามที่ 2.2 กรุณาเล่าถึงคุณสมบัติที่ตนเองหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีเพื่อการปฏิบัติงานบริการ

คำตอบ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างลงความเห็นว่าเป็น “การมีใจรักในงานบริการ (Service mind)” คือคุณสมบัติที่ตนเองและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมี เนื่องจาก เหตุผลดังต่อไปนี้

1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีใจรักในงานบริการจะมีความอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานได้มากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ไม่มีใจรักในงานบริการ

2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีใจรักในงานบริการจะมีความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ทุกคน ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนพนักงานและผู้โดยสาร ซึ่งเป็นความรู้สึกรักอยากช่วยในสิ่งที่เห็นความต้องการของผู้โดยสาร

3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีใจรักในงานบริการจะมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและใจเย็น เป็นต้น

ยิ่งไปกว่านั้น การมีใจรักในงานบริการแล้ว คุณสมบัติที่สำคัญรองลงมาคือ การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา (Problem Solving Skill) ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน

คำถามที่ 2.3 ท่านคิดว่าอะไรคือคุณค่าของการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และท่านมีแรงจูงใจอะไรในการให้บริการ

คำตอบ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความเห็นว่า คุณค่าของการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือการได้นำผู้โดยสารถึงจุดหมายปลายทางโดยสวัสดิภาพและมีความสุข ซึ่งสามารถสังเกตได้จากคำขอบคุณจากผู้โดยสารก่อนลงจากเครื่องบินและรอยยิ้มของผู้โดยสาร เป็นต้น

นอกจากนี้คุณค่าในการได้ประกอบอาชีพที่เป็นความฝันของตนเองตั้งแต่เด็กและได้นำรายได้จากการประกอบอาชีพไปสนับสนุนครอบครัวของตนเองจึงเป็นคุณค่าที่ตนเองภูมิใจในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ยิ่งไปกว่านั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง คือการได้สิทธิในการท่องเที่ยวรอบโลก และได้ไปสถานที่ต่าง ๆ ที่ตนเองไม่เคยได้ไป พร้อมกับค่าตอบแทนที่ค่อนข้างสูงซึ่งกลุ่มตัวอย่างสามารถช่วยสนับสนุนครอบครัวที่บ้านได้อย่างมาก

4.2.3 ผลข้อมูลคำตอบจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการบนเครื่องบิน (ภาคผนวก ข)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ

คำถามในตอนี่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินที่ดีของสายการบิน ภายใต้หัวข้อ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความพร้อมด้านการให้บริการ การสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร ซึ่งถูกตั้งคำถามออกเป็น 3 คำถามและได้คำตอบโดยสรุปดังนี้

คำถามที่ 3.1 จากประสบการณ์ของท่าน สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินมีอิทธิพลต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือไม่ เพราะเหตุใด (เช่น USB Charger, WIFI, เก้าอี้ที่นั่งผู้โดยสาร)

คำตอบ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างเห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินมีอิทธิพลต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1) สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินช่วยสนับสนุนงานบริการของพนักงานต้อนรับ เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกจะช่วยเสริมและเบี่ยงเบนความสนใจของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดีทั้งในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

2) สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินที่ไม่ได้ช่วยสนับสนุนงานบริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่อย่างจำกัด ไม่พื่อต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือประสิทธิภาพในการใช้งานที่ไม่มีเสถียรภาพ เป็นต้น ปัญหาจากสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้เป็นการเพิ่มภาระงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าดังกล่าวให้ได้อย่างทันท่วงทีเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการได้อย่างตรงจุด

ทั้งนี้ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสนอความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาที่มาจากสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินดังนี้ 2.1) การเรียกร้องให้สายการบินจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้พื่อต่อความต้องการของผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน 2.2) การเรียกร้องให้สายการบินตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบินก่อนที่จะนำมาให้บริการ

คำถามที่ 3.2 จากประสบการณ์ของท่าน ภาพลักษณ์ของสายการบินและข่าวสารของสายการบินมีอิทธิพลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการบนเครื่องบินของท่านหรือไม่ เพราะเหตุใด

คำตอบ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญคิดเห็นว่า ภาพลักษณ์ของสายการบินและข่าวสารของสายการบินมีอิทธิพลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการบนเครื่องบินของตนเองอย่างมาก เนื่องจากภาพลักษณ์และข่าวสารของสายการบินก่อให้เกิดความคาดหวังในงานบริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลายประการ เป็นดังต่อไปนี้

1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องให้ความสำคัญกับการเตรียมงานบริการเพื่อให้นักบริการมีผลผลิตอันเป็นที่น่าพอใจตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

2) รางวัลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่จะสร้างความกดดันให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่สายการบินและผู้โดยสารกำหนดไว้

3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องทำการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อตอบสนองความไม่พอใจในภาพลักษณ์และข่าวสารของสายการบินที่อาจเกิดขึ้นก่อนหน้า

4) ปัญหาจากการจัดการทรัพยากร เช่นเครื่องบิน ของสายการบินที่ไม่ได้เป็นไปตามภาพลักษณ์ที่เสนอไว้ อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าบนเครื่องบินเพื่อนำความประทับใจกลับคืนมาอีกครั้ง

ทั้งนี้ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องปรับตัวให้พร้อมต่อความคาดหวังของสายการบินและผู้โดยสาร ซึ่งจะต้องเริ่มจากตนเองก่อน โดยการเตรียมความพร้อมเพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นระหว่าง

เที่ยวบินได้ ในที่นี้จะต้องอาศัยความชำนาญที่เกิดจากการสะสมประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเอง

คำถามที่ 3.3 ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างต่อหน่วยงานของท่านในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่องานบริการบนเครื่องบินในอนาคต

คำตอบ สามารถสรุปเป็นรายบุคคลดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 1 เห็นว่า บริษัทสายการบินควรเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มากยิ่งขึ้น เช่นการให้มีส่วนร่วมในการออกแบบแนวปฏิบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อใจให้แก่องค์กรและส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานโดยปราศจากความกลัวจนทำให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรสายการบินควรเพิ่มกิจกรรมการออกความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาขององค์กรระหว่างกิจกรรมการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 2 เห็นว่า องค์กรสายการบินควรเพิ่มการเรียนรู้เกี่ยวกับ การตระหนักรู้ในสังคม (Social Awareness) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจาก ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นจะต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติและวัฒนธรรม หากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความตระหนักรู้ในสังคมแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเต็มประสิทธิภาพจนก่อให้เกิด การทำงานเป็นกลุ่มที่ดีและงานบริการที่ดีตามมา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 3 แสดงความคิดเห็นว่า องค์กรสายการบินควรเพิ่มกิจกรรมการฝึกปฏิบัติงานเพื่อให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการฝึกอบรมให้มากขึ้น เนื่องจากกิจกรรมดังกล่าวจะเป็นประสบการณ์หลักที่พนักงานต้อนรับสามารถนำไปต่อยอดในการปฏิบัติงานจริงได้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 4 แสดงความคิดเห็นว่า องค์กรสายการบินควรเพิ่มกิจกรรมการดูแลเรื่องเครื่องแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มระเบียบการแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มากขึ้นจากเดิม

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 5 แสดงความคิดเห็นเช่นเดียวกับท่านที่ 3 ที่ว่าควรให้มีการฝึกปฏิบัติเพิ่มมากขึ้นระหว่างการฝึกอบรม และต้องการให้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับทฤษฎีให้น้อยลง พร้อมกับการดูงานให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความชำนาญให้แก่พนักงานต้อนรับเอง เพราะความชำนาญเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละปัจเจกบุคคล

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 6 เห็นว่าการฝึกอบรมขององค์กรส่วนใหญ่มีมาตรฐานที่ดีอยู่แล้ว แต่เนื่องจากองค์กรสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส เป็นองค์กรใหญ่ การพูดคุยระหว่างหน่วยงานจึงค่อนข้าง

จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามจึงเห็นว่า การพูดคุยกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรจะสามารถออกแบบแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและดำเนินไปในทางเดียวกัน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 7 แสดงความคิดเห็นว่า ผู้ที่ออกแบบหรือกำหนดระเบียบการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานจริง หรือควรมาปฏิบัติงานให้บริการบนเครื่องบินก่อนที่จะออกแบบระเบียบการให้บริการ เนื่องจากผู้ที่ออกแบบระเบียบการให้บริการควรมีความเข้าใจในลักษณะงานจริงและสามารถมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจนสามารถออกแบบระเบียบการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 8 แสดงความคิดเห็นว่า องค์กรสายการบินควรเพิ่มบทเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในห้องครัว (Galley) ให้มากขึ้นเพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติงานได้จากความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไม่ใช่จากประสบการณ์ของตนเองเพียงอย่างเดียว

4.2.4 ผลข้อมูลคำตอบจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะในงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สในหัวข้อการบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพงานบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบิน (ภาคผนวก ข)

คำถามในตอนที่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สที่มีความสัมพันธ์กับการบูรณาการระหว่างสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพอันสูงสุดในงานบริการ และสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ตารางแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ลำดับ	คำตอบ
1	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเชื่อว่าประสิทธิภาพงานที่ดีเริ่มจากการมีใจรักในองค์กรของตนเองและจะสามารถปฏิบัติงานบริการได้อย่างมีคุณภาพ เพราะฉะนั้น องค์กรสายการบินควรให้ความสำคัญในระดับจิตใจของพนักงานโดยการเข้าใจและเอาใจใส่พนักงานให้มากขึ้นกว่าเดิม
2	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นว่า องค์กรสายการบินควรมีรางวัลให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีเยี่ยมซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นของผู้โดยสารเอง เนื่องจากรางวัลที่องค์กรจัดหาให้นั้นจะเป็นแรงจูงใจที่ดีให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลำดับ	คำตอบ
	นอกจากนั้น องค์กรสามารถแบ่งยอดขายสินค้าบนเที่ยวบินให้แก่พนักงานเพื่อเป็นแรงจูงใจในการขายสินค้าบนเที่ยวบินให้ได้มากขึ้น และหากมองในมุมของการบริหารงาน องค์กรสายการบินควรเข้าใจความรู้สึกของพนักงานให้มากขึ้นซึ่งจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ
3	ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานควรเกิดจากความเต็มใจที่พนักงานต้องการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ไม่ใช่การปฏิบัติงานที่มีผลมาจากความกลัวที่องค์กรสายการบินตั้งขึ้นมาผ่านกฎระเบียบให้ปฏิบัติตาม ด้วยเหตุนี้พนักงานจึงจะไม่ค่อยกล้าที่จะให้บริการที่เหนือความคาดหมาย
4	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่า หากองค์กรสายการบินแสดงความรักและความเข้าใจกับพนักงานมากกว่านี้ องค์กรจะได้รับผลของงานที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น หากมีข่าวว่าสายการบินไม่ดีและพนักงานไม่ได้รับรักในองค์กรของตนก็จะส่งผลให้องค์กรไม่ได้รับการปกป้องจากพนักงานและคล้อยตามข่าวว่าองค์กรไม่ดี
5	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความเห็นว่า องค์กรสายการบินควรเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้มีความซับซ้อนน้อยลงและเพิ่มการฝึกอบรมให้มากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
6	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความเห็นว่า องค์กรควรเปลี่ยนวัฒนธรรมในองค์กรให้มีความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานให้มากขึ้นเพื่อการประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการพัฒนางานบริการ
7	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่า ประสิทธิภาพของงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดจากตัวพนักงานบวกกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นองค์กรสายการบินควรให้ความสำคัญกับจิตใจของพนักงานควบคู่ไปกับการพัฒนานวัตกรรมบนเครื่องบิน
8	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่า องค์กรสายการบินดีอยู่แล้ว และให้สวัสดิการดีมากกับพนักงาน แต่ต้องการให้องค์กรสายการบินใส่ใจในเรื่องของ Human Right ให้มากขึ้น เช่นการเพิ่มประโยชน์ทางด้านประกันภัย เป็นต้น

4.2.5 สรุปผลข้อมูลการบูรณาการด้านสมรรถนะการให้บริการและคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบริการตามท้องฟ้าการสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สกำหนด สามารถสรุปดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 สรุปข้อมูลเชิงคุณภาพที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ

สรุปข้อมูลเชิงคุณภาพที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ	
ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ	<p>1. ความรู้ในความปลอดภัย เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่หลักคือการดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารระหว่างการเดินทางบนเครื่องบิน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับความปลอดภัยจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน</p> <p>2. ความรู้ในการให้บริการ เนื่องจากความประทับใจในงานบริการของผู้โดยสารส่งผลต่อธุรกิจของสายการบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงต้องมีการเตรียมการเพื่อให้บริการด้วยความรู้ที่ครบถ้วน</p> <p>3. ความรู้ในการใช้ภาษา เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่จะต้องติดต่อสื่อสารกับผู้คนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและภาษา ไม่ว่าจะเป็นผู้โดยสาร หรือเพื่อนร่วมงานเอง ดังนั้นความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษและทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นจึงเป็นคุณสมบัติสำคัญที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีก่อนเข้าร่วมปฏิบัติงานกับองค์กร</p>
ทักษะเฉพาะบุคคล	<p>ทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทักษะในการปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่นจึงเป็นทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน</p>
ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	<p>ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองและความภูมิใจในอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส เกิดจากการแสดงความเอาใจใส่ขององค์กรสายการบินที่มีต่อพนักงานในองค์กร ซึ่งหากองค์กรสามารถทำให้พนักงานรักและภาคภูมิใจต่อองค์กรได้ พนักงานก็必将มีความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่และปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>

สรุปข้อมูลเชิงคุณภาพที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ	
บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล	เนื่องจากงานบริการบนเครื่องบินระดับ 5 ดาวจะต้องอาศัยพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีเยี่ยมและเป็นไปตามมาตรฐานสากล องค์การจึงทำการคัดเลือกผู้สมัครที่มีบุคลิกภาพพื้นฐานที่ดีตั้งแต่กระบวนการคัดเลือก บวกกับกระบวนการฝึกอบรมบุคลิกภาพเพื่อให้มาตรฐานบุคลิกภาพของพนักงานสายการบินเป็นไปตามความคาดหวัง
แรงจูงใจในการให้บริการ	<p>1. แรงจูงใจจากองค์การ องค์การสายการบินจะต้องออกแบบระเบียบการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เกินความคาดหมายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่นการชมเชย ยกย่อง และการให้รางวัล เป็นต้น ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการเพิ่มแรงจูงใจและเป็นการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน</p> <p>2. แรงจูงใจจากตนเอง เนื่องจากค่าตอบแทนของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สค่อนข้างสูง ส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนมากมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนครอบครัวทางบ้านและตอบสนองความต้องการส่วนตัว</p> <p>3. แรงจูงใจจากลักษณะของงาน สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส คือการได้ท่องเที่ยวทั่วโลก จึงส่งผลให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลายๆคนคือการได้ท่องเที่ยวทั่วโลก</p>

ตารางที่ 4.22 สรุปข้อมูลเชิงคุณภาพที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการ

สรุปข้อมูลเชิงคุณภาพที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการ	
ความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ	ข่าวสารและรางวัลที่การันตีคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินส่งผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะนำความคาดหวังนี้มาเป็นตัวกำหนดมาตรฐานคุณภาพงานบริการของตนเอง เพื่อนำมาซึ่งความประทับใจในงานบริการของผู้ใช้บริการ

สรุปข้อมูลเชิงคุณภาพที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการ	
การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตระหนักรู้ว่าตนเองจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามที่มาตรฐานที่สายการบินกำหนดและจะต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เพื่อรักษาระดับความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	<p>สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน เช่น เก้าอี้ที่นั่ง และสัญญาณอินเตอร์เน็ต มีผลอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบนเครื่องบินมีผลมาจากสภาพแวดล้อมภายในห้องโดยสารด้วย</p> <p>ยิ่งไปกว่าสภาพแวดล้อมบนเครื่องบินแล้ว ตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเองจะต้องให้บริการด้วยระดับมาตรฐานเดียวกันตามที่องค์การสายการบินกำหนด</p>
ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ	<p>ความรักและภูมิใจในอาชีพและองค์การสายการบินที่ตนเองปฏิบัติจะก่อให้เกิดความรักในงานบริการและความรักในองค์การ เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรักในงานบริการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีความเต็มใจที่จะเข้าใจผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด</p> <p>ทั้งนี้ องค์การสายการบินควรออกแบบระเบียบการให้บริการที่เอื้อเพื่อต่องานบริการเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ</p>
ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ	<p>ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ เกิดจากประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบวกกับความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ดังนั้นสายการบินควรออกแบบกระบวนการฝึกอบรมให้ เป็นไปตามสถานการณ์ปัจจุบันมากที่สุด และควรเพิ่มการฝึกปฏิบัติระหว่างการฝึกอบรม เพื่อเป็นการเพิ่มความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด</p>

ตารางที่ 4.23 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เกี่ยวกับการบูรณาการสมรรถนะการให้บริการและคุณภาพงานบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน

สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เกี่ยวกับการบูรณาการสมรรถนะการให้บริการและคุณภาพงานบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน	
1. การให้บริการระดับ 5 ดาว	<p>ด้านสมรรถนะการให้บริการ พบว่าการให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนดนั้นมีจุดเริ่มต้นมาจากสมรรถนะส่วนบุคคลของตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเอง ไม่ว่าจะเป็นความรู้พื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานมีทักษะในการดำเนินงานของพนักงาน และบุคลิกภาพที่แสดงออกมาของปัจเจกบุคคล เป็นส่วนสำคัญในการให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดและสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารอย่างสูงสุด</p> <p>ด้านคุณภาพงานบริการ พบว่าการให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากล หรือในระดับ 5 ดาว เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ ด้วยเหตุนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องให้บริการด้วยความพร้อมและความสามารถตามที่ต้องการสายการบินและผู้ใช้บริการต้องการ</p>
2. การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ	<p>ด้านสมรรถนะการให้บริการ พบว่า ความรู้พื้นฐานและทักษะเฉพาะบุคคลเป็นตัวขับเคลื่อนที่ก่อให้เกิดความชำนาญในงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน</p> <p>ด้านคุณภาพงานบริการ พบว่า ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุดและการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นการแสดงออกถึงการดำเนินงานบริการด้วยความเชี่ยวชาญ</p>
3. การให้บริการด้วยความห่วงใย	<p>ด้านสมรรถนะการให้บริการ พบว่า การมีความภูมิใจในอาชีพประกอบกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะนำมาซึ่งการบริการด้วยความห่วงใยและเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ</p> <p>ด้านคุณภาพงานบริการ ความเข้าใจและการรับรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีนั้น สามารถแสดงให้เห็นถึงความห่วงใยและเป็นคุณภาพงานบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด</p>

สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เกี่ยวกับการบูรณาการสมรรถนะการให้บริการและคุณภาพงานบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน	
4. การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย	<p>ด้านสมรรถนะการให้บริการ พบว่า ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการและทักษะการใช้งานของนวัตกรรมที่ทันสมัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย</p> <p>ด้านคุณภาพงานบริการ พบว่า ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด</p>
5. การให้บริการที่เกินความคาดหมาย	<p>ด้านสมรรถนะการให้บริการ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่ดีพร้อมกับความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองและอาชีพที่ดี เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความต้องการช่วยเหลือผู้โดยสารที่นอกเหนือจากความต้องการได้</p> <p>ด้านคุณภาพงานบริการ พบว่า ความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีต่อผู้ใช้บริการ บวกกับความต้องการช่วยเหลือของพนักงานก่อให้เกิดการให้บริการที่เกินความคาดหมายและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี</p>

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส และเพื่อศึกษาการบูรณาการระหว่างสมรรถนะการให้บริการกับคุณภาพงานบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Methods Approach Qualitative and Quantitative Research Design) ซึ่งสามารถแบ่งแผนการดำเนินงานออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลทางสถิติของแต่ละปัจจัย ส่วนที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกของแต่ละปัจจัย และส่วนสุดท้ายคือการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจทั้งการวิจัยเชิงปริมาณมาเป็นฐานข้อมูลเพื่อประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาคำตอบของการบูรณาการระหว่างสมรรถนะการให้บริการกับคุณภาพงานบริการจนก่อให้เกิดประสิทธิภาพงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาเชิงปริมาณ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส จำนวนทั้งสิ้น 286 ตัวอย่าง จากจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สทั้งหมด 1,000 คน (Qatar Announcement, 2021) ที่ถูกคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยการสำรวจข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online Questionnaire) 2) กลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาเชิงคุณภาพ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส จำนวนทั้งสิ้น 8 ตัวอย่าง ที่ถูกคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการสำรวจข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ออนไลน์ด้วยคำถามแบบมีโครงสร้าง (Structures Interview) ที่มีชุดคำถามปลายเปิดเป็นขั้นตอนกำหนดไว้แล้ว และ

จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา ภายใต้กรอบแนวคิดของงานวิจัย โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลและอภิปรายผลได้หัวข้อดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

5.1.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 256 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.5 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และเป็นเพศชายเพียง 30 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.5 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี ซึ่งมีจำนวน 174 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 60.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และรองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวนทั้งสิ้น 46 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และรองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวนทั้งสิ้น 39 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 13.6 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และช่วงอายุ 36-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปมีจำนวนทั้งสิ้น 27 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 7.3 และ 2.1 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 250 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.4 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 21 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 7.3 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และท้ายที่สุดมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและปริญญาเอก รวมทั้งสิ้น 15 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 4.5 และ 0.7 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 266 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 93.0 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และรองลงมาคือสถานภาพสมรส ซึ่งมีจำนวน 17 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.9 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ทั้งนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่ระบุสถานภาพสมรสเป็น สถานภาพสมรสอื่น ๆ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 3 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

จากข้อมูลทางสถิติแสดงให้เห็นถึงการกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่างในหัวข้อตำแหน่งในการดำเนินงานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาตาร์แอร์

เวย์ส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นประหยัด จำนวน 148 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 51.7 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและรองลงมาได้แก่ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่ง จำนวน 63 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 22 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคือ ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 45 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 15.7 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และท้ายสุดคือ ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโสที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 30 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.5 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

5.1.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ

จากการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะส่วนบุคคลทั้ง 5 ด้าน ภายใต้แนวคิดของ Mccllland (1973) มีผลการประเมินในระดับมากที่สุดต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจนก่อให้เกิดงานบริการบนเครื่องบินที่มีประสิทธิภาพ โดยสังเกตได้จากผลสำรวจของระดับปัจจัยในแต่ละด้านที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ปัจจัยด้านความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับการให้บริการบนเครื่องบิน เช่น ความรู้ด้านความปลอดภัย หรือความรู้ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และสินค้าเพื่อให้บริการของพนักงาน มีผลต่อสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยจากผลสำรวจเท่ากับ 4.82 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล ที่มีการแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านทักษะเฉพาะบุคคล เช่น ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หรือ ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34 และรองลงมาคือ ปัจจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ไม่ว่าจะเป็น ความภูมิใจในอาชีพ หรือ ความชื่นชอบในงานบริการของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 และท้ายที่สุด ได้แก่ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการให้บริการ เช่น ความสุขในการให้บริการ และความพึงพอใจในผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 ตามลำดับ

5.1.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการ ตามแนวคิดของ Parasuraman (1988) ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยทั้งหมด 5 ด้าน อันได้แก่ ปัจจัยความน่าเชื่อถือและน่าวางใจในงานบริการ ปัจจัยการสร้าง ความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยด้านความเข้าใจ และรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ

ผลสำรวจพบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีความสำคัญต่อคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส ชาวไทย ในระดับมากที่สุด โดยแสดงผลการวิเคราะห์ของแต่ละปัจจัยที่มาจาก การสำรวจของกลุ่มตัวอย่าง เป็นดังนี้ ปัจจัยด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์สชาวไทย เช่น การสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการที่นอกเหนือจากความคาดหวัง นั้นมีความสำคัญต่อคุณภาพงานบริการในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 รองลงมาคือปัจจัยความน่าเชื่อถือและน่าวางใจในงานบริการ เช่น การปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนดอย่างสม่ำเสมอ มีผลต่อคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินของกลุ่มตัวอย่างในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 และรองลงมาคือ ปัจจัยเกี่ยวกับความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสำคัญต่อคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินในระดับมากที่สุด และมีผลสำรวจที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 รองลงมาคือปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ เช่น ลักษณะภาพลักษณ์ของสายการบิน มีผลต่อคุณภาพงานบริการในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 และท้ายที่สุดคือปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เช่น ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน มีผลต่อคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินของกลุ่มตัวอย่างในระดับมากที่สุด โดยจากผลสำรวจปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

5.1.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้านจากแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของ McClelland (1973) มีผลอย่างมากต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำ

สายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส โดยสามารถอภิปรายผลการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในเรื่องของความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับการให้บริการเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการจนก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เป็นไปตามมาตรฐานงานบริการที่องค์การสายการบินกำหนดไว้ดังนี้ (Qatar Airways AB Initio Training Learner Guide, 2015)

การให้บริการระดับ 5 ดาว (5-star cabin crew) หมายถึง การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นไปตามมาตรฐานที่สายการบินได้รับการยอมรับซึ่งอยู่ในระดับ 5 ดาว โดยการให้บริการจะต้องสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์จนก่อให้เกิดความประทับใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างเห็นว่าการได้มาซึ่งการยอมรับการบริการในระดับ 5 ดาวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นจะต้องเริ่มมาจากความพร้อมด้านองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งจะมี อันได้แก่ 1) องค์ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย (Safety) เนื่องจากเป้าหมายหลักของการให้บริการสายการบิน คือ การให้บริการขนส่งทางอากาศทั้งผู้โดยสารและสินค้าเพื่อไปยังที่หมายโดยสวัสดิภาพ (Massachusetts Institute of Technology, 2022) ดังนั้นความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการให้บริการบนเครื่องบินที่มีประสิทธิภาพ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ยกตัวอย่างองค์ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย คือ ความรู้ในการใช้อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินระหว่างเดินทาง เป็นต้น 2) องค์ความรู้เกี่ยวกับงานบริการ (Service) เนื่องจากความแตกต่างในคุณภาพงานบริการของสายการบินเป็นองค์ประกอบที่องค์การสายการบินสามารถสร้างความเป็นเอกลักษณ์เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจได้(สิทธิชัยศรีเจริญประมง, 2556) ส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือบุคลากรที่สามารถสร้างความแตกต่างของงานบริการให้แก่สายการบินได้ ดังนั้นความพร้อมด้านความรู้การให้บริการตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างเห็นว่าการรู้เกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการการให้บริการที่สายการบินกำหนด เป็นมาตรฐานที่จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการและนำมาซึ่งงานบริการที่มีประสิทธิภาพได้ 3) องค์ความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษ (Language) เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือ การให้บริการระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่ายให้แก่ผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ (พรเทพ พัฒนานารักษ์, 2562) ดังนั้นความสามารถในการติดต่อสื่อสารจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการ

ปฏิบัติงานและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างเห็นว่า องค์ความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาที่เป็นสากล เป็นองค์ความรู้หลักที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพึงจะมีก่อนมาปฏิบัติหน้าที่

การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff) หมายถึง การให้บริการด้วยความรู้ความสามารถที่เป็นไปตามมาตรฐานของสายการบิน จากการฝึกอบรมและทดสอบจนเกิดความชำนาญ Rees & French (2013:198) ระบุว่า ทรัพยากรมนุษย์สามารถพัฒนาได้นั้นสอดคล้องกับข้อมูลที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่า การวางแผนระบบการควบคุมการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส่งผลต่อการจัดการและพัฒนาความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้น องค์การสายการบินควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อเข้าใจปัญหา หรือสถานะคุณภาพงาน เพื่อให้องค์การสายการบินสามารถพัฒนาองค์ความรู้และความชำนาญของพนักงานได้อย่างตรงจุด จนก่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นว่า กระบวนการที่ถูกออกแบบโดยองค์การสายการบินเพื่อพัฒนาความรู้จนก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญจะต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันและเห็นว่า กระบวนการพัฒนาความรู้ขององค์การมีมาตรฐานพอที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านความการบริการด้วยความเชี่ยวชาญ

การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature) หมายถึง การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในทุกรายละเอียดที่ผู้ใช้บริการต้องการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่านเห็นว่า นอกจากการมีใจรักในงานบริการ (Service mind) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นจะต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อที่จะแสดงความห่วงใยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในที่นี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยกตัวอย่าง เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องรู้ว่าแพคเกจของระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการบนเครื่องบินเป็นอย่างไรเพื่อที่จะสามารถอธิบายรายละเอียดการใช้อินเทอร์เน็ตบนเครื่องบินได้อย่างถูกต้องจนสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้เนื่องจากมีความห่วงใยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products) หมายถึง การให้บริการร่วมกับอุปกรณ์ที่ทันสมัยอย่างเชี่ยวชาญและไปในทิศทางเดียวกัน จนก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานบริการสูงสุด และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันนี้บริษัทสายการบินมีการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา แต่องค์การสายการบินควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ทางสายการบินได้นำมาให้บริการแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อพัฒนา

สมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในองค์ประกอบขององค์ความรู้ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอว่า หากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมที่ให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพ นวัตกรรมดังกล่าวอาจเป็นอุปสรรคต่อสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

การให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation) หมายถึง การให้บริการที่นอกเหนือจากกระบวนการบริการที่ผู้ใช้บริการควรได้รับ เช่นการฉลองวันเกิดให้แก่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างเห็นว่า สมรรถนะในเรื่องขององค์ความรู้ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และงานบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการโดยการให้บริการที่เหนือความคาดหมาย ตัวอย่างเช่น การนำขนมหวานที่ให้บริการบนเครื่องบินมาประยุกต์เป็นเค้กวันเกิดเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสาร เป็นต้น

ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยด้านทักษะเฉพาะบุคคล จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในเรื่องของสมรรถนะการให้บริการด้านทักษะส่วนบุคคล แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านทักษะส่วนบุคคลมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจนก่อให้เกิดเป็นประสิทธิภาพการให้บริการ ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ดังนี้ (Qatar Airways AB Initio Training Learner Guide, 2015)

การให้บริการระดับ 5 ดาว (5-star cabin crew)

ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงให้เห็นว่าทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ และทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นสมรรถนะส่วนบุคคลที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมี ซึ่งสอดคล้องกับคุณสมบัติในการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สที่ระบุว่า ผู้สมัครควรมีทักษะความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างดีเยี่ยม โดยจะต้องผ่านบททดสอบด้านภาษาของสายการบินก่อน และ ผู้สมัครควรผ่านกิจกรรมกลุ่มเพื่อทดสอบทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อทำงานเป็นกลุ่มในวันที่ทำการคัดเลือก (Qatar Airways Flight Operations Department, 2015)

การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงให้เห็นว่าความเชี่ยวชาญในการให้บริการเกิดจากประสบการณ์และการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์เสมือนจริงที่องค์กรสายการบินจัดไว้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอความเห็นว่างค์การสายการบินควรมีการฝึกปฏิบัติเสมือนจริงเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มทักษะการให้บริการเฉพาะบุคคลของพนักงานจนสามารถเพิ่มสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สได้

การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าประสบการณ์มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการในด้านของทักษะเฉพาะบุคคล ดังนั้นการแสดงออกด้านความห่วงใยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดจากการสะสมประสบการณ์ในการทำความเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ บวกกับความต้องการช่วยเหลือของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่านวัตกรรมที่ทันสมัยของสายการบินเป็นเรื่องท้าทายที่จะต้องทำความเข้าใจและฝึกฝนการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย ส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะของตนเองในด้านทักษะเฉพาะบุคคลเพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ แต่ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่มีการพัฒนาทักษะในการให้บริการกับนวัตกรรมที่ทันสมัย เป้าหมายประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในหัวข้อการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยก็จะไม่สามารถบรรลุผลได้

การให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่านเห็นว่าทักษะเฉพาะบุคคลในเรื่องของการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและทักษะในการสื่อสารคือองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจนก่อให้เกิดความประทับใจและนำมาซึ่งประสิทธิภาพของงานบริการตามเป้าหมายที่องค์การสายการบินกำหนดไว้ ดังนั้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงเห็นว่า กระบวนการคัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนา เป็นส่วนสำคัญที่องค์การสายการบินไม่ควรมองข้าม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rees & French (2013) ที่ระบุว่า ทรัพยากรมนุษย์สามารถพัฒนาได้และองค์การควรทราบถึงสถานะของสมรรถนะส่วนบุคคลโดยเฉพาะด้านทักษะเฉพาะบุคคลเพื่อต่อยอดงานบริการให้เกิดการบริการที่ดีเกินความคาดหมายของผู้ใช้บริการตามที่ต้องการกำหนด

ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 8 ท่าน แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะเพื่อก่อให้เกิดงานบริการที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่สายการบินได้กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้ (Qatar Airways AB Initio Training Learner Guide, 2015)

การให้บริการระดับ 5 ดาว (5-star cabin crew)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างเห็นว่าประสิทธิภาพงานบริการที่ดีในระดับ 5 ดาว ล้วนเกิดจากความพึงพอใจในอาชีพและความภูมิใจในตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากเมื่อพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นที่ดีต่อตนเองและอาชีพของตนแล้วนั้น ปัจจัยด้านนี้จะส่งผลให้เกิด “ความต้องการช่วยเหลือ (Willing to help)” ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนหลักจากภายในของปัจเจกบุคคลที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการอยู่สม่ำเสมอจนก่อให้เกิดการบริการที่เป็นมาตรฐานระดับ 5 ดาว โดยจะสอดคล้องกับแนวคิดของ (มาส์โลว์, 2486, อ้างอิงใน ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา, 2563:22) ที่ว่าบุคคลเลือกที่จะปฏิบัติงานในอาชีพที่ตนเองรู้สึกปลอดภัยและได้รับความเคารพนับถือตามลำดับขั้น ความต้องการของมาส์โลว์ ในขั้นความต้องการความนับถือ (Esteem Needs) จนส่งผลให้เกิดความคิดเห็นแก่ตนเองที่ดีจนสามารถผลักดันให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การสายการบินกำหนด

การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าการให้บริการด้วยความรู้ความสามารถที่เป็นไปตามมาตรฐานของสายการบิน เกิดจากความมั่นใจในตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเอง ความคิดเห็นที่ดีต่อตนเองจึงจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของตนเอง จนทำให้เกิดการอยากที่จะเรียนรู้ พร้อมปรับปรุงจนเกิดเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพในด้านการให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะโดย (แมคเคลิแลนด, 2516, อ้างอิงใน ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2565) ที่ว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองที่ดีและสอดคล้องกับลักษณะงาน เป็นส่วนสำคัญในการสร้างเจตคติที่ดีจนก่อให้เกิดความต้องการเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะของตนเองอย่างสม่ำเสมอและนำมาซึ่งการให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญตามเป้าหมายประสิทธิภาพการบริการที่องค์การสายการบินกำหนด โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสนอความเห็นที่ว่า องค์การสายการบินควรเพิ่มกระบวนการจัดการที่สามารถสร้างความภูมิใจให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อความต้องการเรียนรู้จนก่อให้เกิดการให้บริการด้วยความชำนาญ เช่น การให้รางวัลต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับคำชมจากผู้โดยสาร หรือการให้รางวัลแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เกินความคาดหมาย เป็นต้น

การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทุกท่านต่างเห็นว่า คุณสมบัติพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือ การมีใจรักในงานบริการ (Service Mind) และมีความต้องการช่วยเหลือ (Willing to help) เป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่พนักงานต้อนรับควรมีก่อนสมัครเพื่อเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองที่ดีและความต้องการช่วยเหลือผู้อื่นจะเป็นตัวสนับสนุนสมรรถนะการให้บริการจนก่อให้เกิดการบริการด้วยความห่วงใย ดังนั้น การให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษแก่ผู้โดยสารจึงเป็นหนึ่งในรายละเอียดการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (GTI Future Ltd, 2022)

การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานในการสนับสนุนความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ ซึ่งหากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีเจตคติที่ดีต่อนวัตกรรมที่ทันสมัยก็จะส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับนวัตกรรมที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นด้านนวัตกรรมที่ทันสมัยต่อตนเองที่ไม่ดี ก็จะมีผลเสียต่อประสิทธิภาพงานบริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย ดังนั้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสนอว่าองค์การสายการบินควรมีการจัดฝึกอบรมการปฏิบัติงานร่วมกับนวัตกรรมใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอพร้อมกับการอบรมที่เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลในวิชา Crew Resource Management

การให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation)

จากความเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุว่า การให้บริการที่เกินความคาดหมาย เกิดจากปัจจัยแรงผลักดัน 2 ด้าน อันได้แก่ แรงผลักดันจากองค์การที่ได้ตั้งเป้าหมายให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน และแรงผลักดันจากความคิดเห็นที่ดีเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองที่ดีนี้ สามารถเป็นตัวช่วยเพิ่มสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มใจและเหนือความคาดหมาย

ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในเรื่องของสมรรถนะการให้บริการด้านบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล แสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคลมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส โดยสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐานที่องค์การสายการบินได้กำหนดไว้ดังนี้ (Qatar Airways AB Initio Training Learner Guide, 2015)

การให้บริการระดับ 5 ดาว (5-star cabin crew)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ให้ความสำคัญต่อกระบวนการจัดการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส โดยเห็นว่า การให้บริการระดับ 5 ดาว เกิดจากการแสดงออกเพื่อให้บริการและบุคลิกภาพส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้น กระบวนการคัดเลือกกระบวนการฝึกอบรม และกระบวนการตรวจสอบ ขององค์การสายการบินจะเป็นตัวกำหนดมาตรฐานบุคลิกภาพส่วนบุคคลในการให้บริการระดับ 5 ดาว ซึ่งผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการบุคลากรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบิน ว่าเป็นกระบวนการที่เป็นมาตรฐานสากลและมีประสิทธิภาพในการพัฒนาสมรรถนะส่วนบุคคลในด้านบุคลิกภาพเป็นอย่างดี โดยได้ยกตัวอย่างบุคลิกภาพที่ดีและเป็นมาตรฐานสากล เช่น การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมแม้จะเป็นสายการบินระดับนานาชาติ และใช้ภาษาที่เป็นมืออาชีพเพื่อให้บริการ (Service Language) เป็นต้น

การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างเห็นว่าความเป็นมืออาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ถูกแสดงออกผ่านบุคลิกภาพระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ ดังนั้นการฝึกอบรมด้านบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการแสดงออกเพื่อให้บริการด้วยความชำนาญ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความเห็นว่า หลักสูตรการจัดการบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรถูกบรรจุอยู่ในการอบรมเมื่อพนักงานได้รับการเลื่อนขั้น หรือเปลี่ยนประเภทห้องโดยสารเพื่อให้บริการ และอาจมีการเรียกรวมเพิ่มเติมเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ผ่านการทดสอบประจำปี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของ Rees & French (2013) ที่ว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สามารถพัฒนาได้ ผ่านกระบวนการเรียนรู้ทั้งจากห้องเรียนและกิจกรรมสัมมนาการต่างๆ โดยเมื่อบุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านบุคลิกภาพของตนเองแล้ว บุคลากรนั้นก็จะสามารถให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญตามที่องค์การสายการบินกำหนดไว้

การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอว่า บุคลิกภาพที่ให้บริการด้วยความห่วงใยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ล้วนเกิดจากแรงผลักดันภายใน ในด้านของความต้องการช่วยเหลือ (Willing to help) ของตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเอง ด้วยเหตุนี้ องค์การสายการบินควรสร้างความรู้สึกรักภูมิใจในตัวเองและความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ปฏิบัติหน้าที่ให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแสดงบุคลิกภาพการให้บริการด้วยความห่วงใย ซึ่งจะเป็นไปตามประสิทธิภาพที่องค์การสายการบินกำหนด

การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แสดงให้เห็นว่า องค์การสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ สมีกระบวนการจัดการเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับนวัตกรรมที่ทันสมัย ผ่านกระบวนการฝึกอบรมวิชา การจัดการทรัพยากรบุคคล (Crew Resource Management) ในทุกๆ การอบรมเพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตัวอย่างเช่น การอบรมการจัดการทรัพยากรบุคคลครอบคลุมไปกับการอบรมเกี่ยวกับเครื่องบินประเภทใหม่ เป็นต้น โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่ากระบวนการดังกล่าวจะช่วยอบรมการเปลี่ยนแปลงของบุคลิกภาพส่วนบุคคลของพนักงานให้เข้ากับนวัตกรรมที่ทันสมัยจนก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยที่เกิดจากสมรรถนะการส่งออกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation)

ผลสำรวจจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงให้เห็นว่า การควบคุมและตรวจสอบคุณภาพของการปฏิบัติงาน เป็นประโยชน์อย่างมากต่อองค์กรและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการทราบถึงสถานะการแสดงบุคลิกภาพเพื่อให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยองค์กรสายการบินได้มีการตั้งเป้าหมายให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความประทับใจที่เกินความคาดหมายให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่ากระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพอย่างมากในการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการจนก่อให้เกิดงานบริการที่เกินความคาดหมายตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องประโยชน์ของการทราบถึงระดับสมรรถนะในการทำงานโดย McClelland (1973, as cited in HRNOTE, 2019)

ปัจจัยที่ 5 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในเรื่องของการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการด้านแรงจูงใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการจนก่อให้เกิดประสิทธิภาพงานบริการที่เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรสายการบินกำหนดได้แก่ การให้บริการระดับ 5 ดาว (5-star cabin crew) การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff) การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature) การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products) การให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation) (Qatar Airways AB Initio Training Learner Guide, 2015)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการให้บริการเป็นปัจจัยเริ่มต้นในการผลักดันให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ระบุประเภทของแรงจูงใจที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนี้ 1) แรงจูงใจจากองค์กร โดยองค์กรสายการบินจะต้องออกแบบระเบียบการจัดการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สามารถสร้างความรู้สึที่ดีของพนักงานให้แก่องค์กรสายการบินได้ เช่นการชมเชย การยกย่องเมื่อปฏิบัติงานดี และการให้รางวัลเมื่อได้รับคำชม เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานได้รับแรงจูงใจจากองค์กรในการปฏิบัติงานให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานประสิทธิภาพงานบริการที่องค์กรสายการบินกำหนด 2) แรงจูงใจจากตนเอง โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความเห็นว่าแรงจูงใจจากตนเองในการปฏิบัติงานได้มาจากค่าตอบแทนที่ค่อนข้างสูง ส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สชาวไทยสามารถสนับสนุนครอบครัวทางบ้านได้และตอบสนองความต้องการของตนเองได้ด้วย ด้วยเหตุนี้ การลดค่าตอบแทนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากวิกฤตการณ์โควิด 19 มีส่วนทำให้เกิดความไม่พอใจในอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางส่วน ดังนั้นองค์กรสายการบินควรวางแผนการจัดการบุคลากรให้เหมาะสมเพื่อตั้งรับสถานการณ์ต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นและไม่กระทบ

ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3) แรงจูงใจจากลักษณะของงาน เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ระหว่างการปฏิบัติงานได้ บวกกับสิทธิประโยชน์การเดินทางที่ได้รับจากองค์การสายการบิน เป็นแรงจูงใจสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนมาก องค์การสายการบินควรให้ความสำคัญกับการออกแบบระเบียบสิทธิประโยชน์ดังกล่าวเพื่อแสดงความเข้าใจในพนักงานของตน เช่น การออกระเบียบอนุญาตให้สิทธิประโยชน์แก่ญาติของบุคลากรในการเดินทางที่ไม่มากเกินไป และไม่น้อยเกินไป เป็นต้น โดยสอดคล้องกับทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self Determination Theory) ของ Deci and Ryan (1985, as cited in Sainte Anastasie, 2022) ที่อธิบายความเชื่อมโยงระหว่างบุคลิกภาพของบุคคลกับแรงจูงใจของบุคคลในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด โดยได้แบ่งลักษณะแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภทอันได้แก่ แรงจูงใจภายในที่มีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจด้วยตนเอง และแรงจูงใจภายนอกที่เกี่ยวกับบริบทของสังคมซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่และบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ๆ

5.1.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้านจากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ ของ Parasuraman (1988) มีผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส โดยสามารถอภิปรายผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในหัวข้อการพัฒนาคุณภาพงานบริการด้านความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและน่าวางใจมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานบริการตามที่องค์การสายการบินกำหนดไว้ดังนี้ (Qatar Airways AB Initio Training Learner Guide, 2015)

การให้บริการระดับ 5 ดาว (5-star cabin crew)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุว่า ภาพลักษณ์ของสายการบินมีผลต่อการประเมินคุณภาพงานบริการของตนเองเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นภาพลักษณ์ที่มาจากการจัดลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานต่างๆ เช่น Skytrax World Airline Award เป็นต้น หรือภาพลักษณ์ที่มาจากข่าวสารของสายการบินที่อยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต หรือ Social Media หรือภาพลักษณ์ที่เกิดจากการ

สะสมประสบการณ์ของผู้ใช้บริการในอดีต โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เห็นว่า การได้รับการยอมรับให้เป็นสายการบินที่ให้บริการระดับ 5 ดาว มีผลต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2 ด้าน ได้แก่ 1.) มาตรฐานความน่าเชื่อถือและน่าวางใจเกี่ยวกับการให้บริการระดับ 5 ดาวมีผลต่อการตัดสินใจตัดสินใจคุณภาพงานของตน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวกับมิติของคุณภาพงานบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจคุณภาพงาน (สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2556) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่เกินความคาดหวัง ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการเท่ากับระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้คุณภาพการบริการต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 2.) มาตรฐานความน่าเชื่อถือและน่าวางใจเกี่ยวกับการให้บริการระดับ 5 ดาวเป็นแรงผลักดันและแรงกดดันที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มประสิทธิภาพและเหนือความคาดหวังเพื่อให้ได้มาซึ่งคำชมและความพึงพอใจสูงสุดจากผู้ใช้บริการ

การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างเห็นว่าการปฏิบัติงานด้วยความเป็นมืออาชีพตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนดไว้ของตนเอง มีผลต่อการประเมินคุณภาพงานบริการของผู้ใช้บริการในด้านการบริการด้วยความเชี่ยวชาญ โดยผู้ให้บริการมักจะเปรียบเทียบคุณภาพงานบริการของตนกับประสบการณ์ที่ใช้บริการสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สที่ผ่านมาในอดีต ดังนั้นการปฏิบัติตามมาตรฐานของสายการบินจึงเป็นปัจจัยสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องรักษาคุณภาพงานบริการในภาพรวมของสายการบินไว้ อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสนอวิธีการรักษาคุณภาพงานบริการไว้ คือการทำการสอบและตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญจึงเกิดจากความน่าเชื่อถือและน่าวางใจในคุณภาพงานบริการที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่าการให้บริการด้วยความห่วงใยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นภาพลักษณ์ที่องค์การสายการบินและผู้ใช้บริการคาดหวังจากการใช้บริการสายการบิน ดังนั้น ตัวผู้ให้ข้อมูลสำคัญเองจะต้องมีความตระหนักรู้เสมอว่าตนคือภาพลักษณ์ของสายการบิน หรือ Airline Brand Ambassador ที่จะสามารถสร้างปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและน่าวางใจให้กับสายการบินได้

การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย เกิดจากความน่าเชื่อถือและน่าวางใจในสายการบินที่ได้รับจากข่าวสารของสายการบินและประสบการณ์การบินของผู้ใช้บริการที่ผ่านมา โดยผู้ให้บริการจะเปรียบเทียบภาพลักษณ์และประสบการณ์ของตนในด้านนวัตกรรมที่ทันสมัยกับความสามารถที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะให้บริการได้ ในที่นี้ผู้ให้ข้อมูล

สำคัญเห็นว่าความคาดหวังที่ได้รับจากข่าวสารของสายการบินและประสบการณ์ในการใช้บริการ นวัตกรรมที่ทันสมัยของสายการบินส่งผลต่อการตัดสินใจของคุณภาพงานบริการของตนเองตามแนวคิดการตัดสินใจของคุณภาพของงานจากระดับการรับรู้โดย สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556) ที่ว่า 1.) หากผู้ใช้บริการมีความคาดหวังกับนวัตกรรมที่ทันสมัยสูงกว่าที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้บริการ ผู้ใช้บริการจะมีระดับการรับรู้ที่ต่ำกว่าระดับความคาดหวัง และส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่ประทับใจในงานบริการของตน ซึ่งนวัตกรรมก็จะกลายเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการให้บริการด้วยคุณภาพของตนเอง 2.) หากผู้ใช้บริการมีความคาดหวังกับนวัตกรรมที่ทันสมัยเท่ากับที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้บริการ ผู้ใช้บริการก็จะไม่เกิดความประทับใจมากนัก 3.) หากผู้ใช้บริการมีความคาดหวังกับนวัตกรรมที่ทันสมัยต่ำกว่าระดับการรับรู้งานบริการของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ นวัตกรรมที่ทันสมัยจะเป็นตัวช่วยที่มีประสิทธิภาพแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจระหว่างการเดินทางกับสายการบิน

ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความเห็นว่าความน่าเชื่อถือในการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยจะเกิดขึ้นต่อเมื่อองค์การสายการบินมีนวัตกรรมที่ทันสมัยเพียงพอต่อความต้องการ และมีอุปกรณ์ให้บริการเสริมหากนวัตกรรมดังกล่าวไม่สามารถให้บริการได้ เนื่องจากนวัตกรรมที่ทันสมัยเป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถควบคุมได้ ตัวอย่างเช่น การให้บริการด้วยระบบอินเทอร์เน็ตบนเครื่องบินที่ยังไม่สามารถใช้ได้บนเครื่องบินทุกลำของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส เป็นต้น

การให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความเห็นว่า บริษัทสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สมีการจัดการกับเป้าหมายประสิทธิภาพงานบริการด้านการให้บริการที่เกินความคาดหมาย คือ การรณรงค์ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการในทุกๆ เที่ยวบิน เรียกว่า กิจกรรม Magic Moment เช่นการจัดเค้กวันเกิดให้แก่ผู้โดยสารที่มีวันเกิดในวันที่เดินทาง เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวจะต้องมีการรายงานแก่องค์การเพื่อให้องค์การทราบถึงสถานะการบริการบนเครื่องบินของพนักงานและองค์การสามารถเสนอกิจกรรมดีๆ เหล่านี้บนสื่อต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและน่าวางใจในคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินของสายการบินในด้านการให้บริการที่เกินความคาดหมาย

ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในหัวข้อการพัฒนาคุณภาพงานบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานบริการตามที่องค์การสายการบินกำหนดไว้ดังนี้ (Qatar Airways AB Initio Training Learner Guide, 2015)

การให้บริการระดับ 5 ดาว (5-star cabin crew)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่าน ระบุว่าเป้าหมายประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สที่มีในระดับ 5 ดาว เป็นมาตรฐานที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรวมถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะต้องรักษาระดับคุณภาพงานบริการของตนเองไว้เสมอ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความเห็นว่าตนเองและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องอ่านหนังสือและเตรียมการเพื่อให้บริการในทุกๆ เทียบินเพื่อให้ตนเองมั่นใจว่า ตนเองจะสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในระดับ 5 ดาวได้ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ยกตัวอย่างกระบวนการเตรียมการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ได้แก่ กระบวนการตอบคำถามเกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบินประจำเที่ยวบินนั้นๆ เมื่อทำการประชุมลูกเรือก่อนทำการบินทุกครั้ง โดยคำถามจะต้องครอบคลุมเนื้อหาทั้งความปลอดภัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และรายละเอียดสินค้าและบริการประจำเที่ยวบินนั้น ๆ

การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุว่า ตนเองและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบถึงเนื้อหาของหน้าที่ของงานของตนเองที่ระบุในระเบียบการปฏิบัติงานขององค์การเป็นอย่างดี เนื่องจากระเบียบการปฏิบัติงานจะถูกบรรจุอยู่ในการฝึกอบรมประเภทต่างๆ ของตนเองอยู่เสมอ อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะต้องผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานในทุกๆ 8 สัปดาห์และจะต้องตอบคำถามที่เกี่ยวกับหน้าที่ของตนก่อนออกเดินทางในทุกๆ เทียบิน กระบวนการดังกล่าวทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมั่นใจในคุณภาพงานของตนเองและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลสำคัญล้วนตระหนักเสมอว่าตนเองคือผู้สร้างความมั่นใจในงานบริการและจะต้องรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพงานบริการให้แก่องค์การสายการบิน จนก่อให้เกิดความมั่นใจในงานบริการด้านประสิทธิภาพงานบริการด้วยความเชี่ยวชาญ

การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า การสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ ที่มาจากความห่วงใยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส เป็นเรื่องที่ทำนายและยากที่จะควบคุมพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สมีลักษณะที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติและวัฒนธรรม การควบคุมการให้บริการด้วยความห่วงใยตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดจึงเป็นความท้าทายขององค์การในการจะให้ทุกคนปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นมาตรฐานสากลจนก่อให้เกิดความมั่นใจให้กับผู้บริการ

การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นว่าตนเองจะต้องศึกษาผลิตภัณฑ์เพื่อให้บริการของสายการบินและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่องค์การสายการบินออกแบบมาให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่องานบริการที่มีคุณภาพของตนเองจนสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอว่า ผู้ออกแบบระเบียบการใช้งานนวัตกรรมที่ทันสมัยใหม่ควรมาปฏิบัติงานจริงกับนวัตกรรมนั้นๆ เพื่อที่จะสามารถออกแบบแนวทางการปฏิบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับนวัตกรรมที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นว่า การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการในการให้บริการที่เกินความคาดหมายขึ้นอยู่กับ การออกแบบระเบียบปฏิบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องทันต่อสถานการณ์ เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง ซึ่งความประทับใจในการให้บริการที่เกินความคาดหมายเหล่านี้จึงเกิดจากระเบียบการให้บริการที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันและทักษะการให้บริการส่วนบุคคลที่จะต้องเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง

ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในหัวข้อการพัฒนาคุณภาพงานบริการด้านความเป็นรูปธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานบริการตามท้องที่การสายการบินกำหนดไว้ดังนี้ (Qatar Airways AB Initio Training Learner Guide, 2015)

การให้บริการระดับ 5 ดาว (5-star cabin crew)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินที่ได้รับมาตรฐานระดับ 5 ดาวของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส เกิดจากปัจจัยหลายด้าน อันได้แก่ “ตนเอง” ในฐานะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บวกกับ “ภาพลักษณ์” ของสายการบิน และลักษณะอุปกรณ์ที่ให้บริการระหว่างการเดินทางโดยเฉพาะลักษณะของห้องโดยสาร อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ระบุว่า นอกจากการที่ตนเองจะต้องให้บริการที่มีคุณภาพแล้วนั้น ตนเองจะต้องได้รับความร่วมมือจากองค์การทั้งทางด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สายการบิน และการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง จึงสามารถสรุปได้ว่าความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพงานบริการระดับ 5 ดาวนั้นเกิดจากองค์ประกอบทั้งจากคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบวกกับองค์ประกอบสภาพแวดล้อมท้องที่การสายการบินให้บริการ โดยผู้ให้ข้อมูล

สำคัญยกตัวอย่างองค์ประกอบสภาพแวดล้อมที่มีผลต่องานบริการบนเครื่องบิน ได้แก่ลักษณะของห้องโดยสารที่ให้ความสะดวกสบายระหว่างการเดินทาง

การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดจากความเป็นรูปธรรมในงานบริการที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องแสดงออกตามมาตรฐานที่องค์การสายการบินกำหนด บวกกับคุณภาพของเครื่องมือที่ให้บริการ ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นจะต้องสร้างคุณภาพงานบริการด้วยตนเอง ผ่านการเรียนรู้ ฝึกฝน และสะสมประสบการณ์เพื่อที่จะถ่ายทอดงานบริการที่เป็นที่น่าพอใจต่อผู้ใช้บริการ

การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถระบุได้ว่าประสิทธิภาพงานบริการด้านความห่วงใยเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นรูปธรรม ซึ่งเกิดจากทักษะส่วนบุคคลของพนักงานในการเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการบวกกับความต้องการช่วยเหลือของพนักงานต้อนรับแล้วจึงปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด จนก่อให้เกิดประสิทธิภาพงานบริการด้านการบริการด้วยความห่วงใย ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ยกตัวอย่างประสบการณ์การช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษเมื่อเครื่องบินถึงจุดหมายปลายทางที่ไม่มีความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์ช่วยเหลือ (รถเข็น) โดยการนำส่งผู้โดยสารถึงประตูขึ้นเครื่องของสนามบินด้วยตนเอง จนได้รับคำชื่นชมจากผู้โดยสารท่านนั้นและผู้โดยสารทุกท่านที่เห็นเหตุการณ์

การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นที่ว่าความชัดเจนของนวัตกรรมและประสิทธิภาพของนวัตกรรมที่ให้บริการมีส่วนในการประเมินคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินเป็นอย่างมาก โดยได้ยกตัวอย่างประสบการณ์การดำเนินงานบริการกับนวัตกรรมที่ทันสมัยว่า ตนเองเคยประสบเหตุการณ์ที่ที่นั่งของผู้โดยสารแบบใหม่ไม่สามารถขยับและไม่สามารถเปลี่ยนที่นั่งได้เนื่องจากเป็นเที่ยวบินที่มีผู้โดยสารเต็มลำ ตนเองจึงจำเป็นต้องแก้ไขสถานการณ์โดยการเสนอสินค้าอื่นๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจของผู้โดยสารและสร้างความประทับใจด้านอื่นให้แก่ผู้โดยสารจนสามารถลดคำตำหนิจากประสิทธิภาพที่ไม่เพียงพอของนวัตกรรมดังกล่าวได้ ดังนั้นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญล้วนเห็นว่าองค์การสายการบินควรวางแผนระบบและแนวทางแก้ไขของนวัตกรรมใหม่อย่างมีประสิทธิภาพก่อนที่จะนำมาให้บริการ เนื่องจากนวัตกรรมที่ทันสมัยนี้ไม่ได้เป็นแค่ประโยชน์ต่อการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แต่นวัตกรรมดังกล่าวอาจสร้างภาระงานเพิ่มให้กับตนได้หากนวัตกรรมที่ทันสมัยนี้ไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation)

จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงให้เห็นว่า องค์การสายการบินพยายามให้พนักงานต้องรับบนเครื่องบินสร้างกิจกรรมเพื่อเพิ่มระดับความประทับใจแก่ผู้โดยสารที่นอกเหนือจากระเบียบการปฏิบัติงาน ตามเป้าหมายประสิทธิภาพงานบริการด้านการให้บริการที่เกินความคาดหมาย โดยการรณรงค์ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำกิจกรรม Magic Moments ให้แก่ผู้โดยสารที่เหนือความคาดหมาย เช่นการจัดทำเค้กฉลองวันครบรอบแต่งงานบนเที่ยวบินฮานิมูน เป็นต้น กิจกรรมดังกล่าวเป็นรูปธรรมที่ดีที่องค์การสายการบินจะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ ดังนั้นในฐานะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีความเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารเพื่อที่จะให้บริการเป็นรูปธรรมที่ดีที่แสดงออกมา

ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในหัวข้อการพัฒนาคุณภาพงานบริการด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานบริการตามที่องค์การสายการบินกำหนดไว้ได้แก่ การให้บริการระดับ 5 ดาว (5-star cabin crew) การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff) การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature) การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products) การให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation) (Qatar Airways AB Initio Training Learner Guide, 2015)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างเห็นว่าความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อผู้โดยสารคือปัจจัยสำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองเป้าหมายประสิทธิภาพการให้บริการตามที่องค์การกำหนดได้ โดยผู้ให้ข้อมูลได้ยกตัวอย่างว่า หากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะปฏิบัติงานบริการอย่างเต็มประสิทธิภาพตามมาตรฐานการให้บริการระดับ 5 ดาว และเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความต้องการช่วยเหลือ พนักงานต้อนรับก็จะให้บริการด้วยความห่วงใยและความเชี่ยวชาญ ด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย จนเกินความคาดหมายของผู้ใช้บริการ ด้วยเหตุนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจึงเสนอว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีคุณสมบัติในเรื่องของการมีใจรักในงานบริการ (Service Mind) และมีจิตใจที่ต้องการช่วยเหลือ (Willing to help) เนื่องจากคุณสมบัติเหล่านี้จะเป็นคุณสมบัติพื้นฐานในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดเป็นงานบริการที่มีคุณภาพตามมา ดังเช่น ประกาศคุณสมบัติผู้ที่สนใจสมัครเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการคัดเลือกรอบจังหวัดเชียงใหม่ประเทศไทย

วันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ที่ระบุว่า Qualifications of being cabin crew is “Passion for service” ซึ่งหมายถึงคุณสมบัติที่ดีของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่องค์การสายการบินมองหา คือ บุคคลที่มีใจรักในงานบริการ (Qatar Airways, 2023).

ปัจจัยที่ 5 ปัจจัยด้านความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในหัวข้อการพัฒนาคุณภาพงานบริการด้านความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานบริการตามที่องค์การสายการบินกำหนดไว้ ดังต่อไปนี้(Qatar Airways AB Initio Training Learner Guide, 2015)

การให้บริการระดับ 5 ดาว (5-star cabin crew)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความเห็นว่า นอกจากความพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังต้องการการประสานงานที่ดีจากองค์การสายการบินเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด จนก่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการบนเครื่องบินระดับ 5 ดาวตามที่องค์การตั้งเป้าหมายไว้ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอว่า องค์การสายการบินควรออกแบบระเบียบและนโยบายที่สามารถสนับสนุนการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ ตัวอย่างเช่น ระเบียบการจัดการเพื่อให้บริการรวดเร็วขึ้นสำหรับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ที่จะต้องเข้าถึงง่าย มีเพียงพอต่อความต้องการ เป็นต้น

การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ (Professional Staff)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างเห็นว่าความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองที่มีต่อผู้ให้บริการมีความสำคัญต่อการประเมินคุณภาพงานบริการของตน ดังนั้นตนเองจึงจะต้องพัฒนาทักษะเฉพาะบุคคลของตนเองเพื่อให้บริการอยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถเข้าใจความต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายประสิทธิภาพด้านการให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญที่องค์การสายการบินได้กำหนดไว้ โดยความเชี่ยวชาญในการตอบสนองของผู้ให้บริการจะต้องมีลักษณะดังนี้ 1.) การตอบสนองความต้องการที่รวดเร็ว 2.) ความสามารถในการตอบสนองที่ทั่วถึง 3.) มีวิธีการตอบสนองที่ผู้โดยสารสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เป็นต้น

การให้บริการด้วยความห่วงใย (Caring nature)

จากผลสำรวจ แสดงให้เห็นว่าความสามารถในการตอบสนองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ดีมีผลต่อประสิทธิภาพงานบริการด้านการแสดงความห่วงใย โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เล่าถึงประสบการณ์การช่วยเหลือผู้โดยสารที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้และต้องการความช่วยเหลือทางการแพทย์ โดยการประกาศหาผู้ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นกับผู้โดยสารได้อย่างทันท่วงทีและสามารถทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้อย่างปลอดภัย จนส่งผลให้ผู้โดยสารส่วนมากที่เห็นเหตุการณ์แสดงความประทับใจต่อความสามารถในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงทีของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพราะฉะนั้นจากเหตุการณ์ดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้โดยสารมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินด้านการให้บริการด้วยความห่วงใย

การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products)

จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า นวัตกรรมที่ทันสมัยมีผลอย่างมากต่อคุณภาพการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังตัวอย่างที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีความชำนาญในการใช้นวัตกรรมที่ทันสมัยและจะต้องมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการช่วยเหลือที่เกี่ยวกับนวัตกรรมที่ทันสมัยได้อย่างทันท่วงทีและทั่วถึง เพื่อประสิทธิภาพการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้

การให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Exceed expectation)

ผลการสำรวจพบว่าความสามารถในการตอบสนองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่รวดเร็ว ทั่วถึงและเข้าถึงง่ายมีผลต่อการประเมินคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินของผู้ให้ข้อมูลสำคัญและสามารถสร้างความประทับใจต่อผู้ให้บริการได้อย่างตรงจุด จนก่อให้เกิดประสิทธิภาพงานบริการที่เกินความคาดหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ยกตัวอย่างว่า ตนเองเคยได้รับจดหมายชมเชยจากองค์กรเนื่องจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถช่วยเหลือผู้โดยสารที่ป่วยบนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรสายการบินได้รับจดหมายชมเชยจากผู้โดยสารคนดังกล่าว

5.1.3 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานวิจัยที่ 1 ประสิทธิภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลมาจากการสมรรถนะการให้บริการส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

จากสูตรการวัดค่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโดย สถิต คำลาเลี้ยง (2544, อ้างถึงใน นันทพร อารมณฺ์ชื่น, 2558) ที่ว่า

$$E = (O - I) + S$$

เมื่อ	O	เท่ากับ ผลการปฏิบัติงาน (Output)
	I	เท่ากับ ปัจจัยนำเข้า หรือ ทรัพยากร (Input)
	S	เท่ากับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction)
	E	เท่ากับ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Efficiency)

จากสูตรการวัดค่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของ สถิต คำลาเลี้ยง (2544, อ้างถึงใน นันทพร อารมณชื่น, 2558) แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของงานมีผลมาจากปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ McClelland (1973, as cited in HRNOTE, 2019) ที่ระบุงค์ประกอบของสมรรถนะการทำงาน อันได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ ทักษะเฉพาะบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล และแรงจูงใจในการให้บริการมีผล โดยสามารถสรุปผลการสำรวจเพื่อทดสอบสมมุติฐานวิจัยที่ 1 ได้ดังนี้

1) ด้านความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ที่มีการแปลผลจากผลสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.82 อันได้แก่ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น กระบวนการการให้บริการและผลิตภัณฑ์สินค้าบริการบนเครื่องบิน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับรายงานประจำปีของสายการบินที่ระบุว่า ในปี ค.ศ. 2019 องค์การสายการบินได้มีการเพิ่มจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากจำนวน 11,000 คนในปีค.ศ. 2018 มาเป็น 13,000 คนในปีค.ศ. 2019 เพื่อให้บริการเที่ยวบินที่เพิ่มมากขึ้น พร้อมกับการจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานที่มีระยะเวลาการฝึกเพิ่มขึ้นเพื่อสอดแทรกเนื้อหาที่มีความจำเป็นต่อการประกอบอาชีพและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับรูปแบบมาตรฐานการให้บริการระดับ 5 ดาว การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ การให้บริการด้วยความห่วงใย การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยและการให้บริการที่เกินความคาดหมาย จนส่งผลให้ในปีค.ศ. 2019 องค์การสายการบินสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารได้มากกว่าปีค.ศ. 2018 โดย Skytrax World Airline Award (Qatar Airways Annual Report 2018/2019, 2019)

2) ด้านทักษะเฉพาะบุคคล ที่มีการแปลผลจากผลสำรวจอยู่ในระดับที่มากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.56 อันได้แก่ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะการใช้ภาษาและทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น นั้น สอดคล้องกับคุณสมบัติในการคัดสรรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่จะต้องผ่านการทดสอบเบื้องต้นในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการทดสอบในการทำงานเป็นทีมก่อนที่จะได้รับการคัดเลือก โดยผู้สมัครจะต้องมีลักษณะพื้นฐานและทักษะเฉพาะบุคคลที่เหมาะสมต่อมาตรฐานประสิทธิภาพขององค์การสายการบิน อันได้แก่ 2.1) การมีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะด้านจนก่อให้เกิดมาตรฐานการให้บริการระดับ 5 ดาวและการให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ 2.2) การมีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษที่

ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยความห่วงใย 2.4) การมีทักษะในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมเพื่อการบริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยอย่างมีประสิทธิภาพ 2.5) การมีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะด้านเพื่อเกิดการให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Dumitrescu, 2019)

3) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ที่มีค่าแปลผลจากผลสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.54 อันได้แก่ ความภูมิใจในอาชีพ ความรักในงานบริการและความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น มีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส สืบเกิดได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส บนเว็บไซต์ Indeed.com ที่แสดงผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สอยู่ในระดับ 4.1 ดาว ซึ่งผู้ให้ความเห็นส่วนมากต่างระบุว่า องค์กรสายการบินควรสร้างสิ่งแวดล้อมที่น่ายุ่และก่อให้เกิดความรักในองค์กรของพนักงาน และส่งผลให้พนักงานมีความภูมิใจในอาชีพและความต้องการช่วยเหลือผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานประสิทธิภาพการบริการที่สายการบินกำหนดได้ (Indeed, 2023)

4) ด้านบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล ที่มีค่าแปลผลจากผลสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.81 อันได้แก่ การมีบุคลิกภาพที่สามารถเข้าถึงง่าย และมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการทำงานเป็นกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบคุณลักษณะและคุณสมบัติในการสมัครเพื่อคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ที่ระบุว่า ผู้สมัครจะต้องมีบุคลิกภาพที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรต่อคนรอบข้าง (Qatar Airways, 2023) ยิ่งไปกว่านั้นจากรายงานการปฏิบัติงานประจำปีของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สประจำปี ค.ศ.2019 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินโดย Skytrax World Airline Award (2019) มีลำดับที่สูงขึ้นจากปี ค.ศ.2018 เนื่องจากมีการเพิ่มจำนวนการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีบุคลิกภาพที่มีมาตรฐานเป็นระยะเวลา 1 อาทิตย์เพื่อให้มั่นใจว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (Qatar Airways Annual Report 2018/2019, 2019)

5) ด้านแรงจูงใจในการให้บริการ ที่มีค่าแปลผลจากการสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.53 อันได้แก่ แรงจูงใจจากองค์กร แรงจูงใจจากตนเอง แรงจูงใจจากลักษณะของงาน โดยสอดคล้องกับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส บนเว็บไซต์ Indeed.com ที่ว่า 5.1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจากองค์กร คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับค่าตอบแทนจากองค์กรและได้รับสวัสดิการจากสายการบินที่ดีมากเมื่อเทียบกับสายการบินอื่น 5.2) แรงจูงใจจากตนเอง คือ การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ส่วนมากจะต้องจากประเทศตัวเองมาไกลเพื่อทำงานและสามารถนำค่าตอบแทนไปสนับสนุนครอบครัวของปัจเจกบุคคลได้เป็นอย่างดี 5.3) แรงจูงใจจากลักษณะของงาน จากผลสำรวจรายงานว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีความสุขในการปฏิบัติงานเมื่อพนักงานได้ปฏิบัติงานไปยังประเทศที่ตนเองต้องการจะไปและค้ำคินที่นั่น เป็นเป็นประโยชน์อย่างหนึ่งที่ได้รับจากการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส (Indeed, 2023)

สมมุติฐานวิจัยที่ 2 ประสิทธิภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลมาจากคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากสูตรการวัดค่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโดย สถิต คำลาเลียง (2544, อ้างถึงใน นันทพร อารมณฺ์ชื่น, 2558) ที่ว่า

$$E = (O - I) + S$$

เมื่อ	O	เท่ากับ ผลการปฏิบัติงาน (Output)
	I	เท่ากับ ปัจจัยนำเข้า หรือ ทรัพยากร (Input)
	S	เท่ากับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction)
	E	เท่ากับ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Efficiency)

จากสูตรการวัดค่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของ สถิต คำลาเลียง (2544, อ้างถึงใน นันทพร อารมณฺ์ชื่น, 2558) แสดงให้เห็นว่าคุณภาพงานจนก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินการให้บริการ ตามแนวคิดของ Parasuraman (1988) ที่ระบุองค์ประกอบของคุณภาพงานบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ และความพร้อมความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ โดยสามารถสรุปผลการสำรวจเพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ 2 ดังนี้

1) ด้านความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ ที่มีค่าแปลผลจากผลสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.73 คือ รางวัลและข่าวสารที่องค์กรสายการบินได้รับมีผลอย่างมากต่อการประเมินคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งสอดคล้องกับ รายงานการปฏิบัติงานประจำปีของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สที่ระบุสารจะผู้บริหารสายการบินสูงสุด คุณอัคบาร์ อัล เบคเกอร์ ที่ระบุว่าการสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สมีเป้าหมายที่จะเพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กร โดยการออกแบบโครงการของสายการบินเพื่อทำงานร่วมกับองค์กรท้องถิ่นของจุดหมายปลายทางของสายการบินทั่วโลก และจะต้องรักษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสายการบินไว้ให้เป็นอันดับต้นๆ ของโลกเสมอ อีก

ทั้งองค์การได้มีหน่วยงานในการทำงานเพื่อควบคุมข่าวสารต่างๆบนระบบอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่สายการบินและเพิ่มจำนวนผู้โดยสารได้อีกด้วย โดยสังเกตได้จาก ผลการดำเนินงานขนส่งผู้โดยสารในปีค.ศ. 2019 ที่เพิ่มขึ้นจากปี ค.ศ. 2018 เป็นจำนวน 34 ล้านคน (Qatar Airways Annual Report 2018/2019, 2019)

2) ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ที่มีค่าแปลผลจากผลสำรวจอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.61 คือ การรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการตรวจสอบประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ระบุในระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการตรวจสอบโดยหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นประจำ หรือในทุกๆ 3 เดือน เพื่อให้้องค์การมั่นใจได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การให้บริการระดับ 5 ดาว การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ การให้บริการด้วยความห่วงใย การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยและการให้บริการที่เกินความคาดหมาย (Qatar Airways,2015)

3) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.56 อันได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน และสภาพแวดล้อมในการให้บริการบนเครื่องบิน ซึ่งจากผลสำรวจพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเช่นสัญญาณอินเทอร์เน็ต จะส่งผลดีเมื่อระบบสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่สิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวอาจกลายเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานเมื่อสิ่งอำนวยความสะดวกเกิดปัญหาระหว่างการให้บริการ หรือมีจำนวนไม่เพียงพอ ทั้งนี้ องค์การสายการบินเชื่อว่าความเป็นรูปธรรมของสิ่งแวดล้อมบนห้องโดยสารมีผลอย่างมากต่อคุณภาพการให้บริการ องค์การสายการบินจึงได้ทำการปรับเปลี่ยนลักษณะห้องโดยสารที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้มากที่สุด ด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา อันเป็นความพร้อมทางรูปธรรมในการบริการของสายการบิน (Qatar Airways Annual Report 2018/2019, 2019)

4) ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ที่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.81 เช่น การปฏิบัติงานด้วยความรักในงานบริการ และความภูมิใจในอาชีพ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีความประทับใจในงานบริการบนเว็บไซต์ Tripadvisor โดยแสดงความคิดเห็นชื่นชมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส์ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจความต้องการของตนเองและสามารถตอบสนองได้อย่างน่าประทับใจ (Tripadvisor, 2020) นอกจากนี้ลำดับความประทับใจของสายการบินที่ได้รับจากการจัดอันดับโดย Skytrax World Airline Awards แสดงให้เห็นว่า ลำดับของสายการบินมีการพัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 2019 ที่อยู่ในลำดับที่ 1 ซึ่งเพิ่มจากลำดับที่ 2 ในปีค.ศ. 2018 อันเนื่องมาจากการพัฒนาประสบการณ์ของ

พนักงานในองค์กรเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (SkyTrax World Airline Award, 2019)

5) ด้านความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ ที่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.65 คือความเร็ว ท้วถึง และเข้าถึงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบการอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีกระบวนการฝึกปฏิบัติจริงของพนักงานใหม่และการฝึกประจำปี เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้เรียนรู้แนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถพัฒนาความสามารถในการตอบสนองได้อย่างตรงจุด อันก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Qatar Airways (2015) อธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพหลังจากได้รับการฝึกอบรมแล้ว เพื่อรักษาคุณภาพงานบริการของสายการบินไว้ตามที่มาตรฐานกำหนด

สมมุติฐานวิจัยที่ 3 การพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลมาจากสมรรถนะการให้บริการและคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบูรณาการร่วมกัน จากสูตรการวัดค่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโดย สถิต คำลาเลี้ยง (2544, อ้างถึงใน นันทพร อารมณฺ์ ชื่น, 2558) ที่ว่า

$$E = (O - I) + S$$

เมื่อ	O	เท่ากับ ผลการปฏิบัติงาน (Output)
	I	เท่ากับ ปัจจัยนำเข้า หรือ ทรัพยากร (Input)
	S	เท่ากับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction)
	E	เท่ากับ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Efficiency)

การวัดค่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโดย สถิต คำลาเลี้ยง (2544, อ้างถึงใน นันทพร อารมณฺ์ ชื่น, 2558) แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของปัจจัยนำเข้า ความพึงพอใจที่เกิดจากคุณภาพงานบริการ และผลการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยฉบับนี้ และสามารถสรุปผลการสำรวจเพื่อทดสอบสมมุติฐานวิจัยที่ 3 คือ ประสิทธิภาพในการดำเนินการให้บริการบนเครื่องบินของสายการบิน อันได้แก่ การให้บริการระดับ 5 ดาว การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ การให้บริการด้วยความห่วงใย การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยและการให้บริการที่เกินความคาดหมาย ซึ่งมีผลมาจากผลการดำเนินงานขนส่งผู้โดยสารของสายการบินและสมรรถนะการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกิดจากคุณภาพงาน

บริการของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส โดยสามารถสรุปประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สที่มีผลมาจากองค์ประกอบของ ผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยนำเข้า และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากรายงานผลการปฏิบัติการประจำปี ค.ศ. 2019 ของสายการบิน ดังตารางที่ 5.1 (Qatar Airways Annual Report 2018/2019, 2019)

ตารางที่ 5.1 การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานขององค์การสายการบินประจำปี ค.ศ. 2019

องค์ประกอบของ ประสิทธิภาพ	ผลการดำเนินงาน
1. ผลการปฏิบัติงาน (OUTPUT)	<p>1.1 ผลการดำเนินงานด้านความตรงต่อเวลาของเที่ยวบินโดยรวมของสายการบิน (On Time Performance) มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 99.5 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี ค.ศ. 2018 ที่มีค่าเท่ากับ 99.15</p> <p>1.2 ผลการดำเนินงานเพื่อให้บริการผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ (Special Assistance) จำนวน 750,000 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี ค.ศ. 2018 ที่สามารถให้บริการได้จำนวน 730,000 คน</p> <p>1.3 ผลการดำเนินงานขนส่งผู้โดยสาร รวมทั้งสิ้น 34 ล้านคน ด้วยจำนวน 220,000 เที่ยวบิน ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี ค.ศ. 2018 ที่สามารถขนส่งผู้โดยสารได้ 34 ล้านคน ด้วยจำนวน 212,000 เที่ยวบิน</p> <p>1.4 โครงการเพิ่มเส้นทางบินเป็นจำนวน 150 เส้นทางในปี ค.ศ. 2019</p>
2. สมรรถนะของ ปัจจัยนำเข้า หรือ ทรัพยากร (INPUT)	<p>2.1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการยอมรับจาก องค์การการบินระหว่างประเทศ ได้แก่ International Civil Aviation Organization, International Air Transport Association, Federal Aviation Administration, Qatar Civil Aviation Organization

องค์ประกอบของ ประสิทธิภาพ	ผลการดำเนินงาน
	<p>- ระเบียบการตรวจสอบความรู้พื้นฐานสำหรับให้บริการ คือ 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องตอบคำถามด้านความปลอดภัยและการปฐมพยาบาลเบื้องต้นก่อนให้บริการทุกเที่ยวบิน 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องผ่านการตรวจสอบโดยผู้บังคับบัญชาในทุกๆ 3 เดือน</p> <p>2.2 ทักษะเฉพาะบุคคล</p> <p>- โครงการกระจายหัวเมืองเพื่อคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีเป้าหมายในการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากจุดหมายปลายทางใหม่ของสายการบิน</p> <p>- ปรับระเบียบการรับสมัครพนักงานต้อนรับให้สอดคล้องกับปัจจุบันมากขึ้น เช่นการเพิ่มการทดสอบทักษะการทำงานเป็นกลุ่มในวันรับสมัคร</p>
	<p>2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง</p> <p>- เพิ่มช่องทางการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร</p> <p>- ระเบียบการให้รางวัลเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการชื่นชม</p> <p>2.4 บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล</p> <p>- โครงการเพิ่มเมืองเป้าหมายเพื่อการรับสมัครเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไปตามเมืองจุดหมายปลายทางต่างๆ เพื่อคัดสรรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีบุคลิกภาพและวัฒนธรรมที่หลากหลายจนสามารถตอบโจทย์ความหลากหลายของผู้ใช้บริการได้ รวมทั้งสิ้น 150 เชื้อชาติรอบโลก</p>

องค์ประกอบของ ประสิทธิภาพ	ผลการดำเนินงาน
	<ul style="list-style-type: none"> - ระเบียบการฝึกอบรมการปฏิบัติตัวเพื่อให้บริการที่ได้รับมาตรฐานในระดับสากล <p>2.5 แรงจูงใจในการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โครงการเพิ่มสวัสดิการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการเพิ่มจำนวนที่อนุญาตให้ใช้ตัวโดยสารในราคาพิเศษ เพื่อเป็นกำลังใจให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - การปรับปรุงที่พักพนักงานให้มีความสะดวกสบายมากที่สุดอย่างสม่ำเสมอ - โครงการเพิ่มจำนวนเครื่องบินอีก 47 ลำจากปี ค.ศ. 2018 ที่มีจำนวน 203 ลำ เป็น 250 ลำในปี ค.ศ. 2019 - โครงการเพิ่มจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 2,000 คน โดยในปีค.ศ. 2019 มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งสิ้น 13,000 คน เพื่อรักษาสมดุลของภาระงานของพนักงานต้อนรับแต่ละบุคคล และลดการเกิดความไม่พอใจในอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - โครงการสนับสนุนการดูแลสุขภาพของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพที่ดีและเป็นการแสดงความเอาใจใส่จากองค์กร
3. ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ ที่มาจากคุณภาพ ของงาน (SATISFACTION)	<p>3.2 การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศโครงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารกับสายการบิน China Southern Airline โดยถือครองหุ้นส่วนจำนวนร้อยละ 5 - องค์กรสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สได้รับเลือกให้เป็นองค์กรทางการบินระดับประเทศที่มีการพัฒนาสูงที่สุดโดย International Air Transport Association เรียกว่ารางวัล Diversity and Inclusion Awards

องค์ประกอบของ ประสิทธิภาพ	ผลการดำเนินงาน
	<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศการเป็นผู้สนับสนุนหลักอย่างเป็นทางการในการแข่งขัน FIFA World Cup ณ.ประเทศรัสเซีย <p>3.3 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศการปรับเปลี่ยนเบาะที่นั่งของผู้โดยสารใหม่สำหรับห้องโดยสารชั้นประหยัด เพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินที่สะดวกสบายยิ่งขึ้น - ประกาศเกี่ยวกับโครงการนำเครื่องบินที่ทันสมัยและใหม่ล่าสุดมาให้บริการในสายการบิน จำนวน 47 ลำในปี ค.ศ.2019 - โครงการเพิ่มจำนวนเครื่องบินสำหรับขนส่งสินค้าโดยเฉพาะอีก 5 ลำในปีค.ศ. 2019 และได้รับการยอมรับ ISO 9001:2015 <p>3.4 ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระเบียบการรับฟังความคิดเห็นจากผู้โดยสารทันทีก่อนลงจากเครื่องของสายการบิน จะช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถรับฟังความคิดเห็นที่แท้จริงและสามารถหาทางช่วยเหลือเพื่อแสดงความห่วงใยแก่ผู้ใช้บริการ - ระเบียบการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติงานจริงให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส์ก่อนปฏิบัติงานจริง เป็นการเพิ่มทักษะในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อฝึกให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด <p>3.5 ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองผู้ให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - รณรงค์ในโครงการตอบสนองต่อปุ่มเรียกพนักงาน (Passenger Call Bell) ภายใน 10 วินาที - ระเบียบการเดินตรวจสอบห้องโดยสารและห้องน้ำทุกๆ 10 นาที

องค์ประกอบของ ประสิทธิภาพ	ผลการดำเนินงาน
	- ระเบียบการแนะนำอุปกรณ์ต่างๆบนที่นั่งของผู้โดยสารชั้น ธุรกิจ เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถใช้งานที่นั่งได้อย่างเต็ม ประสิทธิภาพ

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาดังกล่าวด้วยวิธีการบูรณาการระหว่าง การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Mix Method Research) โดยผู้วิจัยได้นำผลสำรวจที่ได้รับมาประกอบกับทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะการดำเนินงานและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาด้านเนื้อหาจนนำมาซึ่งข้อมูลที่สามารถเป็นคำตอบของคำถามงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามในงานวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่า อะไรคือปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส

จากการทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อสมรรถนะการให้บริการ ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการให้บริการตามแนวคิดของ McClelland (1973, as cited in HRNOTE, 2019) ได้ระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาสมรรถนะการทำงานซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส ซึ่งแบ่งปัจจัยออกเป็น 5 ปัจจัย อันได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ ปัจจัยด้านทักษะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการบริการ โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการที่การแปลผลระดับมากที่สุดจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 ซึ่งความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการได้แก่ ความรู้พื้นฐานด้านความปลอดภัยและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ และความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสายการ

บิน ตามลำดับ โดยจะสอดคล้องกับข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า ความรู้ด้านความปลอดภัย ความรู้ในการให้บริการ และความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นความรู้พื้นฐานที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องชาวไทย ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

2) ปัจจัยด้านทักษะเฉพาะบุคคล มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการที่ระดับแปลผลระดับมากที่สุดจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34 โดยองค์ประกอบของทักษะเฉพาะบุคคลที่มีผลต่อสมรรถนะการให้บริการ ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า ลักษณะทักษะเฉพาะบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของงาน อันได้แก่ ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น

3) ปัจจัยด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการในระดับการแปลผลมากที่สุดจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 โดยจะประกอบไปด้วย ความชื่นชอบในงานบริการ ความภูมิใจในอาชีพ และความคิดเห็นที่ดีต่ออาชีพ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง และอาชีพมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ อันได้แก่ ความภูมิใจในอาชีพ ความรักในงานบริการ และความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น

4) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการในระดับมากที่สุดจากข้อมูลการสำรวจด้วยแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 เช่น หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มองโลกในแง่ดี สามารถทำงานเป็นกลุ่ม และมีบุคลิกภาพที่เข้าถึงได้ง่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่าบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคลมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ อันได้แก่ บุคลิกภาพที่เป็นไปตามที่องค์การสายการบินกำหนดและได้ให้ฝึกอบรมไว้ เช่นการมีบุคลิกภาพที่เข้าถึงได้ง่าย และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เป็นต้น

5) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการให้บริการ มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการในระดับมากที่สุดจากข้อมูลการสำรวจด้วยแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 อันได้แก่ การมีความรักในอาชีพ ชอบปฏิบัติงานในเที่ยวบินที่ได้พักค้างคืนนอกสถานที่ มีความสุขเมื่อได้ให้บริการและพอใจกับค่าตอบแทน ตามลำดับ ซึ่งจะสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า แรงจูงใจในการให้บริการมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะอย่างมาก ได้แก่ แรงจูงใจจากองค์การ แรงจูงใจจากตนเอง และแรงจูงใจจากลักษณะของงาน ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 ข้อมูลและผลสำรวจด้านปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	ข้อมูลเชิงปริมาณ	ข้อมูลเชิงคุณภาพ
1. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ	การแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.82 ได้แก่ ความรู้พื้นฐานด้านความปลอดภัยและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและความรู้เกี่ยวกับสายการบินตามลำดับ	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ ได้แก่ ความรู้ด้านความปลอดภัย ความรู้ในการให้บริการ และความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษ
2. ทักษะเฉพาะบุคคล	การแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.56 ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษตามลำดับ	ทักษะเฉพาะบุคคลของพนักงานมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการจะต้องสอดคล้องกับลักษณะงานบริการ ได้แก่ ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	การแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.54 ได้แก่ ความชื่นชอบในงานบริการ ความภูมิใจในอาชีพ และความคิดเห็นที่ดีต่ออาชีพ ตามลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองและอาชีพมีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ ได้แก่ ความภูมิใจในอาชีพ ความรักในงานบริการและความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา สมรรถนะการให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	ข้อมูลเชิงปริมาณ	ข้อมูลเชิงคุณภาพ
4. บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล	การแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.81 ได้แก่ หน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส มองโลกในแง่ดี สามารถทำงานเป็นกลุ่ม และมี บุคลิกภาพที่เข้าถึงได้ง่าย ตามลำดับ	บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคลมี ผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการ ให้บริการ เช่นการมีบุคลิกภาพที่ เข้าถึงได้ง่าย และสามารถ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
5. แรงจูงใจในการให้บริการ	การแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 ได้แก่ การมี ความรักในอาชีพ ชอบ ปฏิบัติงานในเที่ยวบินที่ได้พัก ค้างคืนนอกสถานที่ มีความสุข เมื่อได้ให้บริการและพอใจกับ ค่าตอบแทน ตามลำดับ	แรงจูงใจในการให้บริการมีผลต่อ การพัฒนาสมรรถนะอย่างมาก ได้แก่ แรงจูงใจจากองค์การ แรงจูงใจจากตนเอง และ แรงจูงใจจากลักษณะของงาน

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามในงานวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่า อะไรคือปัจจัยที่เกี่ยวกับ คุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

จากการทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยสามารถได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อ
คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman (1988) ได้ระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการคุณภาพงาน
บริการซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพของให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบิน
กาตาร์แอร์เวย์ส ซึ่งแบ่งปัจจัยออกเป็น 5 ปัจจัย อันได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ ปัจจัย
ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยด้านความ
เข้าใจและรับรู้ความต้องการ และปัจจัยด้านความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้
ให้บริการ โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ มีผลอย่างมากต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ซึ่งการประมวลค่าความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับมากที่สุด จากการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ที่ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.32 ตัวอย่างเช่น การปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ การศึกษาระเบียบ

การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การปรับเปลี่ยนระเบียบการให้บริการมีผลต่อการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันมีผลต่อคุณภาพงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ระบุว่า การให้บริการด้วยความน่าเชื่อถือและน่าวางใจมีผลต่อคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตัวอย่างเช่น การปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด และรางวัลจากการจัดอันดับความพึงพอใจในงานบริการบนเครื่องบินมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น

2) ปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ มีผลอย่างมากต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส ซึ่งการประมวลค่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดจากการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 อันได้แก่ ความเป็นมืออาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ลำดับจากการจัดลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความมั่นใจเกิดจากผู้ให้บริการโดยตรงและการตรวจสอบการปฏิบัติงานช่วยรักษาระดับความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ว่าข่าวสารและรางวัลที่การันตีคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินมีผลต่อการประเมินคุณภาพงานบริการ ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะนำภาพลักษณ์ของสายการบินดังกล่าวมาเป็นตัวกำหนดมาตรฐานคุณภาพงานบริการของตนเอง

3) ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลอย่างมากต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส ซึ่งการประมวลค่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดจากการสำรวจผ่านแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และที่ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 อันได้แก่หัวข้อ สิ่งอำนวยความสะดวกมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ สิ่งอำนวยความสะดวกมีผลต่อการประเมินคุณภาพงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการมีผลต่อคุณภาพงานบริการ ในหัวข้อความเป็นรูปธรรมของการบริการเกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน และความเป็นรูปธรรมจากการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเอง

4) ปัจจัยด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ มีผลอย่างมากต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส ซึ่งผลสำรวจจากแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และที่ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 โดยจะพิจารณาในหัวข้อ ความภูมิใจในการให้บริการ ความต้องการช่วยเหลือที่นอกเหนือจากระเบียบการ และการได้รับความร่วมมือกับองค์กรเพื่อการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็น

ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่า ความรักในงานบริการและความภูมิใจในอาชีพเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการช่วยเหลือโดยการทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่แท้จริง

5) ปัจจัยด้านความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการมีผลอย่างมากต่อคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส ซึ่งผลการสำรวจจากแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อคุณภาพงานบริการในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 โดยพิจารณาในหัวข้อ ความรวดเร็วในการตอบสนองของพนักงาน ความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ทั่วถึงและเข้าถึงง่าย ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ว่าความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการมีผลอย่างมากต่อคุณภาพงานบริการ เช่นความสามารถในการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากองค์การสายการบินในการกำหนดระเบียบการให้บริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ดังตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 ข้อมูลและผลสำรวจด้านปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	ข้อมูลเชิงปริมาณ	ข้อมูลเชิงคุณภาพ
1. ความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ	การแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.73 ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ การศึกษาระเบียบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การปรับเปลี่ยนระเบียบการให้บริการมีผลต่อการปฏิบัติงาน	ความน่าเชื่อถือและน่าวางใจมีผลต่อคุณภาพงานบริการอย่างมาก เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานที่องค์การกำหนดและรางวัลจากการจัดอันดับความพึงพอใจมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับโดยตรง
2. การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ	การแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.61 อันได้แก่ ความเป็นมืออาชีพ การจัดลำดับความ	การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา คุณภาพการให้บริการ	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	ข้อมูลเชิงปริมาณ	ข้อมูลเชิงคุณภาพ
	พึงพอใจและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน	เช่นข่าวสารและรางวัลที่การันตีของสายการบิน
3. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	การแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.56 อันได้แก่ หัวข้อสิ่งอำนวยความสะดวก	ความเป็นรูปธรรมของการบริการมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการ เช่นคุณภาพจากสิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพจากตัวบุคลากรเอง
4. ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ	การแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.81 อันได้แก่ความภูมิใจในการให้บริการ ความต้องการช่วยเหลือที่นอกเหนือจากระเบียบการและความร่วมมือจากองค์กร	ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการ ได้แก่ความรักในงานบริการและความภูมิใจในอาชีพก่อให้เกิดความต้องการช่วยเหลือตามความต้องการที่แท้จริง
5. ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ	การแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.65 ในด้าน ความรวดเร็วในการตอบสนอง ทั้งถึงและเข้าถึงง่าย	ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ มีผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการ ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามในงานวิจัยข้อที่ 3 ที่ว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการและปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์อย่างไร

จากการกำหนดประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์เมื่อปี ค.ศ. 2015 อันได้แก่ การให้บริการระดับ 5 ดาวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (5-star cabin crew) การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Professional Staff) การให้บริการด้วยความห่วงใยจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Caring nature) การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products) การให้บริการที่เกินความคาดหมายจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Exceed expectation) (Qatar Airways AB Initio Training Learner Guide, 2015) สามารถวิเคราะห์และอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1) การให้บริการระดับ 5 ดาวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (5-star cabin crew)

ด้านสมรรถนะการให้บริการของบุคลากร สามารถสรุปได้ว่าการให้บริการที่เป็นไปตามระดับมาตรฐาน 5 ดาว มีจุดเริ่มต้นมาจากสมรรถนะการให้บริการของบุคลากร ไม่ว่าจะเป็น 1) สมรรถนะด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่พนักงานต้อนรับจำเป็นต้องมี เช่นความรู้ในด้านความปลอดภัยและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น 2) ทักษะในการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่นทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ เป็นต้น 3) การมีความภูมิใจในอาชีพของตน จนก่อให้เกิดความต้องการช่วยเหลือ และการมีใจรักในงานบริการเพื่อรักษาระดับประสิทธิภาพงานบริการให้อยู่ในระดับ 5 ดาวอยู่เสมอ 4) บุคลิกภาพที่เป็นไปตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนด เพื่อสนับสนุนการให้บริการระดับ 5 ดาว อันได้แก่ การมีบุคลิกที่เข้าถึงง่าย ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น 5) แรงจูงใจในการให้บริการ มีผลต่อการให้บริการระดับ 5 ดาวเนื่องจากแรงจูงใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการที่จะให้บริการตามมาตรฐานหรือเหนือกว่ามาตรฐานที่องค์การสายการบินกำหนด

ด้านคุณภาพงานบริการ สามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพการให้บริการระดับ 5 ดาวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลมาจากการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ เกิดจากการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การสายการบินกระจายข่าวและระเบียบกำหนดการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ เกิดจากระดับมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ คือการให้บริการระดับ 5 ดาว เป็นต้น 3) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เกิดจากคุณภาพการแสดงออกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นไปตามมาตรฐาน

ข้อกำหนดของสายการบินและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 4) ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ เกิดจากความต้องการช่วยเหลือและความเข้าใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นคุณภาพงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพงานบริการระดับ 5 ดาว 5) ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ อันเกิดจากความชำนาญในการปฏิบัติงานและเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

2) การให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Professional Staff)

ด้านสมรรถนะการให้บริการของบุคลากร สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ ดังนี้ 1) ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ เนื่องจากการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญจำเป็นจะต้องอาศัยความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐาน 2) ด้านทักษะเฉพาะบุคคล จะเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนการทำงานเพื่อให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถูกแสดงออกมาด้วยความชำนาญ 3) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง จะเป็นแรงขับเคลื่อนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อความต้องการที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นการให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ 4) ด้านบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล เป็นตัวสนับสนุนการแสดงออกเพื่อให้บริการที่เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพด้านการให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ 5) ด้านแรงจูงใจในการให้บริการ คือแรงขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดความต้องการการให้บริการที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดจนกลายเป็นการให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ

ด้านคุณภาพงานบริการ สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความเชี่ยวชาญ มีผลมาจากการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) การให้บริการด้วยความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ เกิดจากมาตรฐานการให้บริการที่มีความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย 2) การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ที่เป็นผลมาจากการรักษาระดับมาตรฐานงานบริการของตนเองและองค์การสายการบินไว้ 3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลมาจากแสดงออกเพื่อให้บริการด้วยความชำนาญ จนก่อให้เกิดประสิทธิภาพงานบริการที่เป็นบริการด้วยความเชี่ยวชาญ 4) ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการที่ดีจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีในด้านการให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ 5) ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้รับบริการ อันเกิดจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตรงจุดซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะแสดงต่อผู้ใช้บริการให้เห็นถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและให้บริการด้วยความเชี่ยวชาญ

3) การให้บริการด้วยความห่วงใยจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Caring nature)

ด้านสมรรถนะการให้บริการของบุคลากร สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านความห่วงใย ดังต่อไปนี้ 1) การมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีจะช่วยสนับสนุนให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรบนเครื่องบินเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การมีทักษะเฉพาะบุคคลในด้านการติดต่อสื่อสารและเข้ากับผู้อื่นได้ง่ายจะช่วยสนับสนุนประสิทธิภาพงานบริการที่แสดงออกถึงความห่วงใย 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองที่มีความภูมิใจในอาชีพและความต้องการช่วยเหลือของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพงานบริการในด้านการให้บริการด้วยความห่วงใย 4) บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล จะต้องมีความเหมาะสมต่อลักษณะงานให้บริการ เนื่องจากบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล เช่น บุคลิกภาพที่เข้าถึงง่าย ยิ้มแย้มแจ่มใสจะช่วยสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการให้บริการด้วยความห่วงใย 5) แรงจูงใจในการให้บริการจะเป็นแรงขับเคลื่อนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการให้บริการด้วยความเต็มใจและเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง จนก่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการด้วยความห่วงใย

ด้านคุณภาพงานบริการ สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินในด้านการให้บริการด้วยความห่วงใย ดังนี้ 1) การให้บริการด้วยความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ อันเกิดจากการให้บริการด้วยความรู้และความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อีกทั้งยังเกิดจากการให้บริการด้วยความชำนาญในการเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการในด้านการให้บริการด้วยความห่วงใย 2) การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการด้วยมาตรฐานงานบริการที่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการและมีความเป็นสากล จะช่วยส่งเสริมความรู้สึกปลอดภัยให้แก่ผู้บริการซึ่งเป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพด้านการให้บริการด้วยความห่วงใย 3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่มีผลมาจากคุณภาพการให้บริการของตัวพนักงานต้อนรับเอง บวกกับสภาพแวดล้อมที่ให้บริการ ดังนั้นการให้บริการด้วยความห่วงใยจึงเกิดจากความสามารถในการประยุกต์ใช้ทรัพยากรที่อยู่แวดล้อมกับความสามารถในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเข้าด้วยกันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง 4) ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ เป็นส่วนสำคัญที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องใช้ทักษะและองค์ความรู้ในการทำความเข้าใจและรับรู้ความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ จนก่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความห่วงใย 5) ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการที่รวดเร็วและตรงจุดจะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความห่วงใยได้

4) การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative products)

ด้านสมรรถนะการให้บริการของบุคลากร สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย ดังนี้ 1) ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และนวัตกรรมที่ทันสมัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้บริการพร้อมกับนวัตกรรมที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด 2) ทักษะเฉพาะบุคคลในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับนวัตกรรมสมัยใหม่ที่ให้บริการได้ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองที่ดีจะส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับนวัตกรรมใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ 4) บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคลที่เหมาะสมแก่งานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่นมีบุคลิกภาพที่ร่าเริง เป็นมิตร เข้าถึงง่าย จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีบนเครื่องบินหากเกิดปัญหาความไม่พอใจในการใช้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย 5) แรงจูงใจในการให้บริการ เป็นแรงผลักดันภายในของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เกิดความต้องการบริการและความต้องการช่วยเหลือเกี่ยวกับการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย

ด้านคุณภาพงานบริการ สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินในด้านการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย ดังนี้ 1) ความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ เป็นคุณภาพงานบริการที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสร้างขึ้นจากความสามารถในการให้บริการบนเครื่องบินด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การสายการบินระบุ 2) การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ เป็นคุณภาพงานที่เกิดจากความชำนาญและมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและนวัตกรรมที่ทันสมัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นคุณภาพงานบริการที่เกิดจากการมีสภาพแวดล้อมในการให้บริการที่ดี เต็มไปด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการให้บริการ บวกกับความชำนาญในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 4) ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ เป็นคุณภาพงานบริการที่เกิดจากการแสดงออกของบุคลากรที่สามารถตอบสนองความต้องการความช่วยเหลือด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยได้อย่างตรงจุด 5) ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ เป็นคุณภาพงานบริการที่เกิดจากความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงจุด รวดเร็ว ทัวถึงและเข้าถึงง่าย จนก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้านนวัตกรรมที่ทันสมัย

5) การให้บริการที่เกินความคาดหวังจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Exceed expectation)

ด้านสมรรถนะการให้บริการของบุคลากร สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ดังนี้ 1) ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่องานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะส่งผลให้พนักงานสามารถให้บริการร่วมกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพจนก่อให้เกิดการให้บริการที่เกินความคาดหมายจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นองค์ประกอบสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองที่ดีจะช่วยสนับสนุนความต้องการช่วยเหลือและมีความสุขที่ได้ให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จนเกิดประสิทธิภาพงานบริการที่เกินความคาดหมาย 4) บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคลที่เป็นมิตรและมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ จะส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถให้บริการได้เกินความคาดหมายของผู้ใช้บริการ 5) แรงจูงใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะส่งผลให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและเกินความคาดหมายของผู้ใช้บริการ

ด้านคุณภาพงานบริการ สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินในด้านการให้บริการที่เกินความคาดหมาย ดังนี้ 1) คุณภาพงานบริการด้านความน่าเชื่อถือและน่าวางใจมีผลจากคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติตามหน้าที่และเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การสายการบินกำหนดไว้ จนก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานบริการและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการให้บริการที่เกินความคาดหมายได้ 2) คุณภาพการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเกิดจากความสามารถและความชำนาญที่พนักงานต้อนรับสามารถให้บริการได้เกินกว่ามาตรฐานที่องค์การสายการบินและผู้ใช้บริการกำหนด 3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลมาจากความพร้อมของสภาพแวดล้อมบวกกับคุณภาพการบริการจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยคุณภาพทั้งสองส่วนนี้จะส่งผลให้เกิดความประทับใจในงานบริการบนเครื่องบินที่เกินความคาดหมาย 4) ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการมีผลมาจากการแสดงออกเพื่อสนใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจนก่อให้เกิดความประทับใจในงานบริการที่เหนือความคาดหมายได้ 5) ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้โดยความสามารถในการตอบสนองที่ตรงจุด ความสามารถในการตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึงและเข้าถึงได้ง่าย จนก่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการด้านการบริการที่เกินความคาดหมายได้

ทั้งนี้หากพิจารณาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส จากแนวทางการวัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโดย สลิต คำลาเลียง (2544, อ้างถึงใน นันทพร อารมณฺ์ชื่น, 2558) โดยพิจารณาความสัมพันธ์ทางประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้ากับผลของการปฏิบัติงานแล้วบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านสูตรที่ว่า

$$E = (O - I) + S$$

เมื่อ	O	เท่ากับ	ผลการปฏิบัติงาน (Output)
	I	เท่ากับ	ปัจจัยนำเข้า หรือ ทรัพยากร (Input)
	S	เท่ากับ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction)
	E	เท่ากับ	ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Efficiency)

สามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สดังนี้ (Qatar Airways Annual Report 2018/2019, 2019)

O (Output) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากการศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สในปี ค.ศ. 2019 สามารถสรุปได้ว่า

- ผลการดำเนินงานด้านการตรงต่อเวลา (On Time Performance) มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 99.5 ในปี ค.ศ. 2019 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี ค.ศ. 2018 มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 99.15
- ผลการดำเนินงานเพื่อให้บริการผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ (Special Assistance) เท่ากับ 750,000 คนในปี ค.ศ. 2019 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี ค.ศ. 2018 ที่สามารถให้บริการได้ 730,000 คน
- ในปี ค.ศ. 2019 สามารถดำเนินงานขนส่งผู้โดยสารได้ทั้งหมด 34 ล้านคน ด้วย 220,000 เที่ยวบิน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี ค.ศ. 2018 ที่สามารถขนส่งผู้โดยสารได้จำนวน 34 ล้านคน ด้วย เที่ยวบิน 212,000 เที่ยวบิน

I (Input) ปัจจัยนำเข้า หรือ ทรัพยากรที่เกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบิน

จากการศึกษา รายงานประจำปีของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ประจำปี ค.ศ. 2019 แสดงให้เห็นว่า ในปี ค.ศ. 2019 องค์กรสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สได้เพิ่มจำนวนเครื่องบินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ จำนวน 47 ลำ จากปี ค.ศ. 2018 ที่มีจำนวน 203 ลำ เป็นจำนวน 250 ลำ ในปีค.ศ. 2019 นอกจากนี้องค์กรสายการบินยังได้เพิ่มจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากจำนวน 11,000 คนในปีค.ศ. 2018 มาเป็นจำนวน 13,000 คนในปีค.ศ. 13,000 คน ทั้งนี้องค์กรสายการบินจึงสามารถเพิ่มจำนวนเส้นทางบินได้เป็น 150 เส้นทางบินรอบโลกในปี 2019 (Qatar Airways Annual Report 2018/2019, 2019) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่ากระบวนการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการในระดับปัจจัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควบคู่ไปกับกลยุทธ์การเพิ่มจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์กรเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริการและสามารถนำมาซึ่งผลกำไรสูงสุดแก่สายการบิน ไม่ว่าจะเป็นการ

พัฒนาในด้าน ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ ทักษะเฉพาะบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล และแรงจูงใจในการให้บริการ

S (Satisfaction) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กลยุทธ์การเพิ่มจำนวนเครื่องบินและจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การสายการบินกาทาร์แอร์เวย์สในปี ค.ศ.2019 ก่อให้เกิดการเพิ่มคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถสังเกตได้จากการเพิ่มลำดับความพึงพอใจของผู้โดยสารทั่วโลกโดย Skytrax World Airline Award (Skytrax, 2019) ที่ว่า สายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส ได้รับการลงความเห็นว่า เป็นสายการบินที่ดีที่สุดในโลกประจำปี ค.ศ. 2019 ซึ่งพัฒนาจากปีค.ศ. 2018 ที่ได้รับการลงความเห็นว่า เป็นสายการบินที่ดีที่สุดในโลก ลำดับที่ 2 ถัดจากสายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าการให้บริการสายการบินควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการควบคู่ไปกับกระบวนการพัฒนางานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ การสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ และความพร้อมความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ

E (Efficiency) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากการศึกษาสูตรการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานโดย สถิต คำลาเลี้ยง (2544, อ้างถึงใน นันทพร อารมณฺ์ชื่น, 2558) สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะการให้บริการของทรัพยากร (พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน) และคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กันและมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าการบูรณาการระหว่างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และคุณภาพงานบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสำคัญต่อองค์การเพื่อออกแบบกระบวนการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ประสิทธิภาพการให้บริการที่องค์การสายการบินกาทาร์แอร์เวย์สกำหนด

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาวิจัยภายใต้หัวข้อ การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส มีกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ ส่งผลให้ผู้วิจัยจะต้องใช้เวลาพอสมควรในการรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามและนัดหมายเพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการบูรณาการปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการกับคุณภาพงานบริการมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาในแต่ละปัจจัยดังตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.4 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
1. ด้านสมรรถนะการให้บริการ	1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรศึกษากระบวนการให้บริการเพื่อเสริมความรู้ของตนให้เกิดงานบริการมากขึ้น ทั้งนี้องค์การสายการบินควรจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างสม่ำเสมอและจะต้องเป็นองค์ความรู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้จริงในสถานการณ์จริง โดยผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้ ออกแบบบทเรียนเพื่อให้บริการของสายการบินมาทดลองปฏิบัติงานจริงก่อนที่จะกำหนดระเบียบการใหม่ ๆ ขึ้น 2) ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่เป็นทักษะสำคัญที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการฝึกอย่างพอสมควรก่อนที่จะให้บริการจริงดังนั้นองค์การสายการบินควรเพิ่มการฝึก

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
	<p>ปฏิบัติจริงให้กับพนักงานใหม่เพื่อเพิ่มสมรรถนะการให้บริการที่เต็มประสิทธิภาพ</p> <p>3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองที่ดีจะส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสุขในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ ทั้งนี้ องค์การสายการบินควรเข้าใจความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างตรงจุดจนก่อให้เกิด ความรักในองค์การและสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>4) องค์การสายการบินควรใส่ใจในการสร้างแรงจูงใจในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีแรงจูงใจในการให้บริการ เช่น การกำหนดระเบียบสวัสดิการต่าง ๆ ที่จะต้องออกแบบให้สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างตรงจุด</p>
2. ด้านคุณภาพงานบริการ	<p>1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรตระหนักอยู่เสมอว่าตนเองคือผู้ให้บริการโดยตรงที่องค์การสายการบินต้องการให้ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานที่องค์การสายการบินกำหนด ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ ของตนเองอยู่เสมอ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และรักษาระดับมาตรฐานงานบริการบนเครื่องบินของสายการบินไว้ตลอดเวลา</p> <p>2) นอกจากการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและนวัตกรรมใหม่ๆ ของสายการบินแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรหมั่นติดตามข่าวสารและอัปเดตระเบียบการใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอก่อนไปปฏิบัติงานในทุกครั้งเพื่อตนเองจะสามารถให้บริการด้วยคุณภาพตามมาตรฐานที่องค์การกำหนด</p> <p>3) คุณภาพงานบริการด้านความพร้อมและความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องอาศัยความสามารถ</p>

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
	<p>ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบวกกับประสิทธิภาพที่ดีของสภาพแวดล้อมที่องค์การจัดหาให้ ซึ่งอยู่นอกการควบคุมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้น องค์การสายการบินควรจัดสรรและจัดระเบียบทรัพยากรให้เพียงพอต่อความต้องการ ที่ทั่วถึง และสามารถเข้าถึงง่าย ตามที่ได้กระจายข่าวไว้ เพื่อลดการเกิดความไม่พอใจในงานบริการบนเครื่องบิน จากปัญหาประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์เพื่อการบริการ ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องเป็นผู้ที่แก้ไขปัญหาในส่วนดังกล่าว การสนับสนุนด้านทรัพยากรที่ดีขององค์การจึงเป็นส่วนสำคัญที่องค์การไม่ควรมองข้าม</p>

5.4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ศึกษาวิจัยควรทำการกระจายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อให้มีความหลากหลายของข้อมูลเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สเป็นลักษณะที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการที่ตรงจุดมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัญญา สุขสบาย. (2555). **ความหมายของการบริการ**. เข้าถึงได้จาก:
<https://www.facebook.com/Kanya>. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).
- กัญญานัฐ ปิ่นเกษ. (2563). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. เข้าถึงได้จาก : <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/975/1/gs601130402.pdf>. (วันที่ค้นข้อมูล: 9 มกราคม 2566).
- กรรณภัทร กันแก้ว. (2555). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารกับการบริการสายการบิน** **กรณีศึกษาสายการบินที่ให้บริการบริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย**. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. เข้าถึงได้จาก : <http://www.ssruii.sru.ac.th/bitstream/ssruii/641/1/046-55.pdf>. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).
- ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2565). **เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับสมรรถนะ**. เข้าถึงได้จาก :
<https://competency.rmutp.ac.th/wpcontent/uploads/2011/01/aboutcompetency.pdf>. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).
- ข่าวเศรษฐกิจ. (2565). **กาดาร์แอร์เวย์ส ลงนามสั่งซื้อเครื่องบิน GE9X เพื่อนำมาใช้ขับเคลื่อนเครื่องบินขนส่งสินค้าโบอิง 777-8**. เข้าถึงได้จาก : <https://www.ryt9.com/s/prg/3295331>. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).
- จักรพงษ์ แผ่นทอง. (2562). **การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม**. เข้าถึงได้จาก :
<https://krujakrapong.com/>. (วันที่ค้นข้อมูล: 22 ธันวาคม 2565).
- จารุภา คงขาว. (2558). **การวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานสายการบินต้นทุนต่ำของไทย กรณีศึกษา** **สายการบินนกแอร์เปรียบเทียบกับไทยแอร์เอเชีย**. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เฉลิม สุขเจริญ. (2557). **แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดธนบุรี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณัฐรีพรรณ ดำรงรัตน์เกษม. (2563). **การปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในการ** **ทำงานร่วมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ**. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่10. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- ณัฐริรินทร์ หลิมวิรัตน์. (2561, มกราคม - เมษายน). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการ กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). *บัณฑิตวิทยาลัย มหาลยสวนดุสิต*. 14(1), 1-12.
- ณอร โพธิ์ชำ. (2559). คุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 13. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยเขตกำแพงแสน.
- ทารินี บุญนาค. (2562). การศึกษาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน **ต้นทุนต่ำ**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง. เข้าถึงได้จาก : http://www.vl-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-1-1_1596021868.pdf. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).
- ทิพย์สิริ กาญจนวาสี. (2564). **วิธีวิทยาการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: หจก.พิมพ์ทันใจ.
- ธงชัย จีระดิษฐ์. (2565). เอกสารประกอบการสอนการปฏิบัติงานบริการและการจัดการคุณภาพใน **อุตสาหกรรมการบิน**. สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ธนภพ อาสนทอง. (2553). การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ **กรณีศึกษา : พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน**. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. เข้าถึงได้จาก : http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/421/1/thanapop_asan.pdf. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).
- ธนากรณ์ ลาพิงค์. (2563, กรกฎาคม - ธันวาคม). **อิทธิพลของความสุขในการทำงานต่อความทุ่มเทตั้งใจในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรุ่น Thai Quality and Value**. *บริหารธุรกิจศรีนครินทร์วิโรฒ*. 11(2), 1-14.
- ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา. (2563). **ทฤษฎีจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์**. สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- นพดล บุรณันท์ และคณะ. (2561, กรกฎาคม - ธันวาคม). **ประสิทธิภาพในการให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ**. *มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. 8(2), 101-110.
- นันทพร อารมณชีน. (2558). **ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคม**. *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการสาธารณสุข*. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิพัฒน์ ชัยวรมุขกุล. (2565). **ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงองค์การ**. เข้าถึงได้จาก : <https://www.gotoknow.org/posts/485333>. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).

- บุษกร เชี่ยวจินตาทานต์. (2561, มกราคม - มิถุนายน). **เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา**. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 25(13), 103-118.
- ประพนธ์ ยิ้มสกุลกาญจน์. (2544). **แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และความรู้**. เข้าถึงได้จาก : http://www.dsdw2016.dsdw.go.th/doc_pr/ndc_2560-2561/PDF/8511s/5.%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%202.pdf. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).
- ประภัสสร หนูพรหม. (2563). **ทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ**. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- . (2563, เมษายน - มิถุนายน). **แรงจูงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ**. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา. 10(2), 1-7.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2564). **8-Step Change Model [Kotter]**. เข้าถึงได้จาก : <https://drpiyanan.com/2021/09/13/8-step-change-model-kotter/>. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **ประสิทธิภาพ**. เข้าถึงได้จาก : <https://dictionary.orst.go.th/>. (วันที่ค้นข้อมูล: 10 ธันวาคม 2565).
- พรเทพ พัฒนานุรักษ์. (2562). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562**. เข้าถึงได้จาก : <https://www.pakkretcity.go.th/book/upload/b097/III/#zoom=z>. (วันที่ค้นข้อมูล: 8 ตุลาคม 2565).
- พรรณกร ศาตรกุลวณิชช์. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).
พัฒนาบุคลากรการบิน. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ไพรัตน์ พงศ์พาณิชย์. (2564, 19 มิถุนายน). **ความหวัง...ของอุตสาหกรรมการบิน หลังฟื้นวิกฤตโควิด-19**. ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. ซีพีแรมธุรกิจโลก. เข้าถึงได้จาก : <https://www.prachachat.net/world-news/news-690853>. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).

- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2565). การพัฒนามาตรวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่. เข้าถึงได้จาก : https://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2551/mba0951kp_ch2.pdf. (วันที่ค้นข้อมูล: 8 ตุลาคม 2565).
- มหาวิทยาลัยสยาม. (2565). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. เข้าถึงได้จาก : https://research-system.siam.edu/images/independent/CUSTOMER_SATISFACTION_TOWARDS_LOANS_CREDIT_SERVICES_OF_THE_GOVERNMENT_SAVINGS_BANK_IN_BANGKOK_REGION/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97_2.pdf. (วันที่ค้นข้อมูล: 8 ตุลาคม 2565).
- รัศมี อีสลาม. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์. วิทยานิพนธ์หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ. คณะการจัดการท่องเที่ยวสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. เข้าถึงได้จาก : <http://libdcms.nida.ac.th/thesis6/2560/b204758e.pdf>. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).
- ราช ศิริวัฒน์. (2560). สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล. เข้าถึงได้จาก : <https://doctemple.wordpress.com/2017/01/25/>. (วันที่ค้นข้อมูล: 11 ตุลาคม 2565).
- ลักขมี สารบรรณ. (2555). คุณภาพคืออะไร. เข้าถึงได้จาก : <https://www.gotoknow.org/posts/189885>. (วันที่ค้นข้อมูล: 11 ตุลาคม 2565).
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. เข้าถึงได้จาก : <http://elearning.psru.ac.th/courses/105/Chapter6.pdf>. (วันที่ค้นข้อมูล: 8 ตุลาคม 2565).
- วิชัย เปรมมณีสกุล. (2564, กรกฎาคม - ธันวาคม). การวิจัยเชิงเอกสารเพื่อสังเคราะห์คุณลักษณะและบทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. 5(2), 1-15.
- วิลาศ ดวงกำเนิด. (2562). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลประเมินต่ำกว่ามาตรฐาน. สุทธิปริทัศน์. 33(108), 51-61. อุตสาหกรรมการบิน. สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

- สถาบันทรัพย์สินทางปัญญาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). **รายงานการวิเคราะห์แนวโน้มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมขนส่งและการบิน**. เข้าถึงได้จาก : https://www.ipthailand.go.th/images/3534/web_01052018/Report_CHU/10_Aviation_and_Logistics-revised_19-12-60_CHU.pdf. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2556). **การบริการที่ดีเลิศ. หนึ่งในปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจการบิน**. เข้าถึงได้จาก : https://rtt.kku.ac.th/ejournal/pa_upload_pdf/616199.pdf. (วันที่ค้นข้อมูล: 8 ตุลาคม 2565).
- สุบรรณ กมลเลิศ. (2552). **ทฤษฎีองค์การและการพัฒนาองค์การ**. เข้าถึงได้จาก : http://subankamon.blogspot.com/2009/08/blog-post_29.html. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).
- สุพจน์ นาลัย. (2562). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี**. เข้าถึงได้จาก : <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin92/6214154597.pdf>. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).
- สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโดฮา. (2565). **ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกาตาร์/ตะวันออกกลาง**. เข้าถึงได้จาก : <http://doha.thaiembassy.org/th/page>. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).
- สำนักงานบัณฑิตยสภา. (2565). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสภา พ.ศ. ๒๕๕๖**. เข้าถึงได้จาก : <https://dictionary.orst.go.th/>. (วันที่ค้นข้อมูล: 8 ตุลาคม 2565).
- Alberto Carniel. (2019). **The Ultimate Guide to Marketing Mix: 4Ps, 7Ps, 8ps, 4Cs, 7Cs**. Retrieved October 9,2022 from : <https://www.albertocarniel.com/post/marketing-mix>.
- American Camp Association. (2008). **The 8Ps of Marketing**. Retrieved October 9,2022 from : <https://www.acacamps.org/article/camping-magazine/8-ps-marketing>.
- Anam Ahmed. (2020). **Applying the Eight P's of the Marketing Mix in the Service Industry**. Retrieved October 9,2022 from : <https://smallbusiness.chron.com/applying-eight-ps-marketing-mix-service-industry-58585.html>.

- Anca Dumitrescu. (2019). **The Qatar Airways Cabin crew Interview Process and Stages.** Retrieved October 9,2022 from : <https://howtobecabincrew.com/the-qatar-airways-cabin-crew-interview-process-and-stages/>.
- Asia Aviation Public Company Limited (2565). **ประสิทธิภาพการบริการ.** Retrieved Dec 10, 2022 from :<https://www.aavplc.com/th/sustainability/overivew/service-efficiency>.
- Ben Schiappig.(2022). **Qatar Airways Allegedly Firing Senior Cabin Crew.** Retrieved October 9,2022 from : <https://onemileatatime.com/qatar-airways-firing-senior-cabin-crew/>.
- Bert Markgraf. (2022). **The Implications of a Marketing Strategy.** Retrieved October 10,2022 from : <https://smallbusiness.chron.com/implications-marketing-strategy-66491.html>.
- Brochado A., Rita P., Oliveira C. & Fernando O. (2019). **Airline passengers' perceptions of service quality: themes in online reviews.** International Journal of Contemporary Hospitality Management.
- Chonticha N., Yananda S. (2021, January-June). **The excellence competency model of the cabin crew in Thailand.** Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology.
- Consync. (2021). **Engagement Satisfaction Survey กับ Customer Satisfaction Survey คืออะไร ต่างกันอย่างไร?** เข้าถึงได้จาก : https://www.consyncgroup.com/hr_content/change-management/. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 กุมภาพันธ์ 2565).
- Courtney Gupta. (2021). **นิยามของการบริการลูกค้า ทักษะ และปัจจัยคุณภาพที่สำคัญสำหรับปี 2021.** Retrieved February 22,2022 from : <https://www.zendesk.com/th/blog/customer-service-skills/>.
- Denisa Sindarova. (2020). **Middle East Airlines Service Quality from the passengers' perspective content analysis of online reviews.** Retrieved October 15,2022 from : https://projekter.aau.dk/projekter/files/334969245/Master_Thesis_Denisa_Sindarova_2.6.2020_.pdf.
- Gary Rees and Ray French. (2013). **Leading, Managing and Developing People.** 4th ed. London: Chartered Institute of personnel and development.

- GoodMaterial.co. (2022). **Segmentation Targeting Positioning คือทุกเรื่องควรรู้เกี่ยวกับ STP Marketing.** Retrieved October 9,2022 from :
<https://www.goodmaterial.co/segmentation-targeting-positioning/>.
- GTI Futures Ltd. (2022). **Airline cabin crew : job description.** Retrieved February 22,2022. from: <https://targetjobs.co.uk/careers-advice/job-descriptions/airline-cabin-crew-job-description>.
- Haghighat N. (2017). **Airline service quality evaluation : A review on concepts and models.** Shahed University, Tehran.
- HR Note. (2019). **Organization Development : OD.** Retrieved February 22,2022. from:
<https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190610-organization-development-od/>.
- (2019). **Competency.** Retrieved February 22,2022. from:
<https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190624-competency/>.
- IATA. (2021). **Industry Statistics Fact Sheet.** Retrieved February 22,2022. from:
<https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/airline-industry-economic-performance---october-2021---data-tables/>.
- Indeed. (2023). **Qatar Airways Employee Reviews for flight attendants.** Retrieved March 16, 2023 from : <https://qa.indeed.com/cmp/Qatar-Airways/reviews?fcountry=ALL&fjobtitle=Flight+Attendant>.
- Jeanne Grunert. (2019). **Why are implementation,Evaluation & Control of the marketing Plan Necessary?.** Retrieved October 9,2022 from :
<https://smallbusiness.chron.com/implementation-evaluation-control-marketing-plan-necessary-75170.html>.
- Kris Piroj. (2017). **Gap Model คืออะไร? ในการตลาดการบริการ.** Retrieved October 14,2022 from : <https://greedisgoods.com/gap-model>.
- Kris Piroj. (2018). **Likert Scale คืออะไร? มาตรวัดของลิเคิร์ต.** Retrieved October 14,2022 from : <https://greedisgoods.com/likert-scale-%>.
- Kristina B., Aleksandra M. & Predrag M. (2018). **Measuring performance of Middle East airlines-AHP approach.** International Journal of Analytic Hierarchy Process.

- Predrag Miovic. Retrieved October 9,2022 from :
file:///Users/Admin/Downloads/IJHP.pdf
- Lee Frederiksen. (2022). **Marketing Planning Process for Professional Services.**
Retrieved October 9,2022 from : <https://hingemarketing.com/blog/story/marketing-planning-process-for-professional-services>.
- Massachusetts Institute of Technology. (2022). **Global Airline Industry Program.**
Retrieved February 22,2022. from:
https://web.mit.edu/airlines/analysis/analysis_airline_industry.html
- MH Themes. (2019). **สายการบินคืออะไร มีแบบไหนบ้าง.** Retrieved February 22,2022. from:
<https://aeroperlas.com/>.
- Nisara Paethrangsi. (2021). **Airline service Quality: The Easy Understanding for Elementary school to choose the Airline.** Retrieved October 9,2022 from :
http://www.elic.sru.ac.th/nisara_pa/pluginfile.php/19/mod_page/content/19/Airline%20service%20Quality%20The%20Easy%20Understanding%20for%20Elementary%20_%20Nisara.pdf.
- Parasuraman & Berry. (2014). **A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL).** Retrieved October 8,2022. from:
file:///Users/Admin/Downloads/Zeithaml85ConceptualModel.pdf.
- Qatar Airways Cabin Crew and Cabin Service careers. (2022). **Number of cabin crews.**
Retrieved February 22,2022. from:
<https://careers.qatarairways.com/global/en/join-our-talent-community>.
- Qatar Airways Cabin Safety Procedures Manual. (2015). **Minimum Requirements.** 6 th.
Doha: Qatar.
- Qatar Airways AB Initio Training Learner Guide. (2015). **The promises Qatar Airways makes to our customers.** Doha: Qatar.
- Qatar Airways Annual Report 2018/2019. (2019). **Annual Report Fiscal 2019.** Retrieved February 19, 2023. from:
https://www.qatarairways.com/content/dam/documents/annual-reports/2019/ENG_Annual_Report_2019_V2.pdf

Qatar Airways. (2023). **Customer Experience Cabin Crew Recruitment Chiang Mai, Thailand**

2023. Retrieved February 19, 2023. from:

<https://careers.qatarairways.com/global/en/job/2300001Y/Customer-Experience-Cabin-Crew-Recruitment-Chiang-Mai-Thailand-2023>.

Sherri Hartzell. (2022). **Lewin's 3-Stage Model of Change : Unfreezing, Changing & Refreezing**. Retrieved February 22,2022. from: <https://study.com/academy/lesson/lewins-3-stage-model-of-change-unfreezing-changing-refreezing>.

Skytrax World Airline Award. (2019). **The Passenger's Choice Awards**. Retrieved March 16,2023. from: <https://www.worldairlineawards.com/>.

Skytrax World Airline Award. (2022). **The Passenger's Choice Awards**. Retrieved February 22,2022. from: <https://www.worldairlineawards.com/>.

Tripadvisor. (2020). **Review of Qatar Airways Cabin Crew**. Retrieved March 16, 2023 from : https://www.tripadvisor.com/ShowUserReviews-g1-d8729134-r770454002-Qatar_Airways-World.html.

The Wisdom Academy. (2022). **SWOT Analysis**. Retrieved February 22,2022. from : <https://thewisdom.co/content/what-is-swot-analysis/>.

The World Travel Award. (2019). **World's Leading Cabin Crew 2019**. Retrieved February 22,2023. from : <https://www.worldtravelawards.com/award-worlds-leading-cabin-crew-2019>.

VectorStock. (2022). **SWOT-analysis strengths weaknesses threats vector image**. Retrieved February 22,2022. from: <https://www.vectorstock.com/royalty-free-vector/swot-analysis-strengths-weaknesses-threats-vector-23634631>.

VisualParadigm. (2022). **Lewin's Change Model**. Retrieved February 22,2022. from: <https://online.visual-paradigm.com/es/diagrams/templates/lewins-change-model/lewins-change-model/>.

WordPress. (2022). **คำจำกัดความของการบริการ**. Retrieved October 9,2022 from : http://ctublog.christian.ac.th/blog_stu/.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา



มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน

ที่ สพบ.2-004-047/2565

วันที่ 21 ธันวาคม 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ดร.ศุภโชค สุทธิโชติ

สิ่งที่แนบมาด้วย 1.แบบสอบถาม

จำนวน 1 ฉบับ

เนื่องด้วย นางสาวสกุลทอง เจริญทอง รหัสนักศึกษา 64-61028-03620 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน" โดยมี ดร.ธงชัย จีระดิษฐ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นบุคคลผู้มีความรู้ความสามารถในหัวข้อวิจัยนี้เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามจากท่าน โดยท่านสามารถระบุข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการศึกษางานวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ดร.เมธา เกตุแก้ว)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน

วิทยาเขตร่มเกล้า โทร. 2230

จัดทำโดย นางสาววิญญา ชาสุณ / อาจารย์ณัฒนิชราธรรม นวลสม



มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน

ที่ สพบ.2-004-047/2565 วันที่ 21 ธันวาคม 2565

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ดร.กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล

สิ่งที่แนบมาด้วย 1.แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ

เนื่องด้วย นางสาวสกุลทอง เจริญทอง รหัสนักศึกษา 64-61028-03620 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน” โดยมี ดร.ธงชัย จีระดิษฐ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นบุคคลผู้มีความรู้ความสามารถในหัวข้อวิจัยนี้เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามจากท่าน โดยท่านสามารถระบุข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการศึกษางานวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ดร.เมธา เกตุแก้ว)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน

วิทยาเขตร่มเกล้า โทร. 2230

จัดทำโดย นางสาววรัญญา ยาสูลง / อาจารย์ณัฏฐิธรารณ์ นวลสม



มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต KASEM BUNDIT UNIVERSITY

ที่ มกบ. 0216/585

21 ธันวาคม 2565

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
เรียน คุณภานิดา รักกลิ่น
Cabin Service Directors of Qatar Airways
สายการบิน Qatar Airways
สิ่งที่แนบมาด้วย 1.แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ

เนื่องด้วย นางสาวสกุลทอง เจริญทอง รหัสนักศึกษา 64-61028-03620 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน” โดยมี ดร.ธงชัย จิระดิษฐ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นบุคคลผู้มีความรู้ความสามารถในหัวข้อวิจัยนี้เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามจากท่าน โดยท่านสามารถระบุข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการศึกษางานวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.เมธา เกตุแก้ว)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน
นางสาวสกุลทอง เจริญทอง โทร. 086-923-2888
วิทยาเขตร่มเกล้า โทร.02-904-2222 ต่อ 2230

วิทยาเขตพัฒนาการ : 1761 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทรศัพท์ 0-2320-2777 โทรสาร 0-2321-4444
PATANAKARN CAMPUS : 1761 PATANAKARN ROAD, SUAN LUANG, BANGKOK 10250 TEL. 0-2320-2777 FAX 0-2321-4444

วิทยาเขตร่มเกล้า : 60 ถนนร่มเกล้า เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510 โทรศัพท์ 0-2904-2222 โทรสาร 0-2904-2200
ROMKLAO CAMPUS : 60 ROMKLAO ROAD, MINBURI, BANGKOK 10510 TEL. 0-2904-2222 FAX 0-2904-2200

ภาคผนวก ข
ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องทางเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
(IOC) ของแบบสอบถาม

**ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องทางเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
(IOC) ของแบบสอบถาม**

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. ดร.ศุภโชค สุทธิโชติ (ตำแหน่งอาจารย์ประจำหลักสูตร)
2. ดร. กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล (ตำแหน่งอาจารย์ประจำหลักสูตร)
3. นางสาวภานิดา รักกลิ่น (ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส)

แบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการให้บริการ
3. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ
4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความสอดคล้อง
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
1. เพศ	1	1	1	1.00
2. อายุ	1	1	1	1.00
3. ระดับการศึกษา	1	1	1	1.00
4. สถานภาพสมรส	1	0	1	0.66
5. ตำแหน่งปัจจุบัน	1	1	1	1.00
6. ระดับรายได้	1	1	1	1.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการให้บริการ

ข้อความคำถาม	คะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความสอดคล้อง
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ				
1. ความรู้ด้านความปลอดภัยและการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	1	1	1	1.00
2. ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการบนเครื่องบิน เช่น การใช้อุปกรณ์เพื่อให้บริการ, ระเบียบการปฏิบัติเพื่อให้บริการ และสินค้าเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	1	1	1	1.00
3. ความรู้เกี่ยวกับสายการบิน มีผลต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	1	1	1	1.00
ทักษะเฉพาะบุคคล				
1. ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	1	0	1	0.66
2. ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	1	1	1	1.00
3. ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า คือ องค์ประกอบสำคัญในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	1	1	1	1.00

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความ สอดคล้อง
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง				
1. ท่านคิดเห็นว่าคุณอาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี	1	1	1	1.00
2. ท่านภูมิใจในอาชีพของท่าน	1	1	1	1.00
3. ท่านชื่นชอบในงานบริการบนเครื่องบิน	1	1	1	1.00
บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล				
1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีบุคลิกภาพที่เข้าถึงได้ง่ายและชอบพบปะผู้คน	1	1	1	1.00
2. คนที่ชอบทำงานเป็นทีมสามารถประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1.00
3. หน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสจำเป็นต่อการบริการบนเครื่องบิน	1	1	1	1.00
แรงจูงใจในการให้บริการ				
1. ท่านมีความรักและภูมิใจในอาชีพของท่าน	1	1	1	1.00
2. ท่านพอใจกับผลตอบแทนที่ท่านได้รับหลังจากปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน, ค่ารักษาพยาบาล, สวัสดิการทางสังคม	1	1	1	1.00
3. ท่านมีความสุขเมื่อได้ให้บริการผู้โดยสาร	1	1	1	1.00
4. ท่านชอบปฏิบัติงานในเที่ยวบินที่มีการพักค้างคืนในต่างประเทศ	1	1	1	1.00

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความ สอดคล้อง
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
ความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ				
1. ท่านปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนดไว้เสมอ	1	1	1	1.00
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องศึกษาระเบียบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอจนเกิดความมั่นใจในการทำงาน	1	1	1	1.00
3. การปรับเปลี่ยนระเบียบของการให้บริการใหม่สม่ำเสมอมีผลกับการดำเนินการให้บริการของท่าน	1	1	1	1.00
4. การบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร	1	1	1	1.00
การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ				
1. ความมั่นใจและความเป็นมืออาชีพมีผลต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสาร	1	1	1	1.00
2. การตรวจสอบการปฏิบัติงานจะช่วยรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการของสายการบินได้	1	1	1	1.00
3. ลำดับของสายการบิน จากการจัดลำดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่างๆ ทั่วโลกมีผลต่อความมั่นใจในคุณภาพงานบริการของสายการบิน	1	1	1	1.00
4. ท่านมีส่วนในการสร้างความมั่นใจในการให้บริการของสายการบินในภาพรวม	1	1	1	1.00

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความ สอดคล้อง
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
1. สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินมีผลต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	1	1	1	1.00
2. ความทันสมัยของห้องโดยสารมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของท่าน	1	1	1	1.00
3. นวัตกรรมที่ทันสมัยเช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือ ลักษณะห้องโดยสารแบบใหม่ เป็นส่วนสนับสนุนในการให้บริการของท่าน	1	1	1	1.00
ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ				
1. ท่านรู้สึกภูมิใจทุกครั้งที่ได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีความต้องการนอกเหนือจากระเบียบการให้บริการ	1	1	1	1.00
2. ท่านมักสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารที่นอกเหนือจากระเบียบการให้บริการ (Magic Moment)	1	1	1	1.00
3. การทราบข้อมูลเบื้องต้นของผู้โดยสารเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ	1	1	1	1.00
ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนอง				
1. ทุกครั้งที่ผู้โดยสารเกิดปัญหา ท่านสามารถแก้ไขปัญหาระหว่างการเดินทางได้อย่างทันที่	1	1	1	1.00

ข้อความคำถาม	คะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความสอดคล้อง
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
2. ท่านได้รับความร่วมมือจากสายการบินทุกครั้งเมื่อท่านต้องการช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ	1	1	1	1.00
3. ท่านได้รับข้อมูลของผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษจากสายการบินก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง	1	1	1	1.00

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบิน

ข้อความคำถาม	คะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ			ค่าดัชนีความสอดคล้อง
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
โปรดระบุความคิดเห็นเพิ่มเติมของท่านต่อการพัฒนาการบริการบนเครื่องบิน	1	1	1	1.00

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นและรวบรวมข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส ในหัวข้อเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินจากการบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานวิทยานิพนธ์เพื่อประกอบการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโทประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โดยข้อมูลที่ได้รับในครั้งนี้จะนำมาซึ่งคำตอบของงานวิทยานิพนธ์ที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การสายการบินต่าง ๆ ในเรื่องของสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน

ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งสำหรับการสละเวลาเพื่อการตอบคำถามในแบบสอบถามครั้งนี้ และขอเรียนให้ท่านทราบว่าผู้จัดทำจะไม่นำข้อมูลที่ได้รับไปเปิดเผยและจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้กรอกแบบสอบถาม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบคำถามตามความคิดเห็นที่แท้จริง หรือสอดคล้องกับความรู้สึกมากที่สุด โดยแบบสอบถามจะประกอบไปด้วย 4 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการให้บริการ
3. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ
4. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินการให้บริการบนเครื่องบิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง * ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ
 - * 1) ชาย
 - * 2) หญิง
2. อายุ
 - * 1) 21-25 ปี
 - * 2) 26-30 ปี
 - * 3) 31-35 ปี
 - * 4) 36-40 ปี
 - * 5) 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา
 - * 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย * 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า * 3) ปริญญาโท
 - * 4) ปริญญาเอก * 5) อื่นๆ
4. สถานภาพสมรส
 - * 1) โสด * 2) สมรส * 3) อื่นๆ
5. ตำแหน่งปัจจุบันของท่าน
 - * 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด
 - * 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่ง
 - * 3) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 - * 4) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับอาวุโส

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย P ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1 คำตอบโดยมีระดับค่าความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|---------|----------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

สมรรถนะการให้บริการ	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
ระดับค่าความคิดเห็น	5	4	3	2	1
ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ					
1. ความรู้ด้านความปลอดภัยและการปฐมพยาบาล เป็นองค์ประกอบสำคัญในการประกอบอาชีพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
ระดับค่าความคิดเห็น	5	4	3	2	1
2. ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการบนเครื่องบิน เช่น การใช้อุปกรณ์เพื่อให้บริการ, ระเบียบการปฏิบัติ เพื่อให้บริการ และสินค้าเป็นสิ่งสำคัญในการ ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
3. ความรู้เกี่ยวกับสายการบิน มีผลต่อการประกอบ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
ทักษะเฉพาะบุคคล					
1. ทักษะในการใช้ภาษาเป็นองค์ประกอบสำคัญใน การประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
2. ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นองค์ประกอบ สำคัญในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน					
3. ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า คือ องค์ประกอบสำคัญในการประกอบอาชีพพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน					
ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง					
1. ท่านคิดว่าอาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี					

สมรรถนะการให้บริการ	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
ระดับค่าความคิดเห็น	5	4	3	2	1
2. ท่านมีความภูมิใจในอาชีพของท่าน					
3. ท่านมีความชื่นชอบในงานบริการบนเครื่องบิน					
บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล					
1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีบุคลิกภาพที่เข้าถึงได้ง่ายและชอบพบปะผู้คน					
2. คนที่ชอบทำงานคนเดียวก็สามารถประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้					
3. หน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสจะเป็นต่อการบริการบนเครื่องบิน					
4. การมองโลกในแง่ดีจะเป็นองค์ประกอบในการประกอบอาชีพให้มีความสุข					
แรงจูงใจในการให้บริการ					
1. ท่านมีความรักและภูมิใจในอาชีพของท่าน					
2. ท่านพอใจกับผลตอบแทนที่ท่านได้รับหลังจากปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน, ค่ารักษาพยาบาล, สวัสดิการทางสังคม					
3. ท่านมีความสุขเมื่อได้ให้บริการผู้โดยสาร					
4. ท่านชอบปฏิบัติงานในเที่ยวบินที่มีการพักค้างคืนในต่างประเทศ					

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย P ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1 คำตอบโดยมีระดับค่าความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คุณภาพงานบริการ	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
ระดับค่าความคิดเห็น	5	4	3	2	1
ความน่าเชื่อถือและน่าวางใจ					
1. ท่านปฏิบัติตามหน้าที่ตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนดไว้เสมอ					
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องศึกษาระเบียบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอจนเกิดความชำนาญ					
3. การปรับเปลี่ยนระเบียบของการให้บริการใหม่สม่ำเสมอเป็นอุปสรรคในการดำเนินการให้บริการของท่าน					
4. การบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ					
1. ความชำนาญและความเป็นมืออาชีพมีผลต่อการประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสาร					

คุณภาพงานบริการ	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
ระดับค่าความคิดเห็น	5	4	3	2	1
2. การตรวจสอบการปฏิบัติงานจะช่วยรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการของสายการบินได้					
3. ลำดับของสายการบิน จากการจัดลำดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่างๆ ทั่วโลกมีผลต่อความมั่นใจในคุณภาพงานบริการของสายการบิน					
4. ท่านมีส่วนในการสร้างความมั่นใจในการให้บริการของสายการบินในภาพรวม					
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินมีผลต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน					
2. ความทันสมัยของห้องโดยสารมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของท่าน					
3. นวัตกรรมที่ทันสมัยเช่น อุปกรณ์การให้บริการแบบใหม่ หรือ ลักษณะห้องโดยสารแบบใหม่ เป็นอุปสรรคในการให้บริการของท่าน					
ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ					
1. ท่านรู้สึกภูมิใจทุกครั้งที่ได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีความต้องการนอกเหนือจากระเบียบการให้บริการ					
2. ท่านมักสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารที่นอกเหนือจากระเบียบการให้บริการ (Magic Moment)					
3. การทราบข้อมูลเบื้องต้นของผู้โดยสารเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ					

คุณภาพงานบริการ	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
ระดับค่าความคิดเห็น	5	4	3	2	1
ความพร้อมและความสามารถในการตอบสนอง					
1. ทุกครั้งที่ผู้โดยสารเกิดปัญหาท่านสามารถแก้ไข ปัญหาระหว่างการเดินทางได้อย่างทันท่วงที					
2. ท่านได้รับความร่วมมือจากสายการบินทุกครั้งเมื่อ ท่านต้องการช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการความ ช่วยเหลือพิเศษ					
3. ท่านได้รับข้อมูลของผู้โดยสารที่ต้องการความ ช่วยเหลือพิเศษจากสายการบินก่อนปฏิบัติงานทุก ครั้ง					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบิน

คำชี้แจง : โปรดระบุความคิดเห็นเพิ่มเติมของท่านต่อการพัฒนาการบริการบนเครื่องบิน

.....

.....

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นกลุ่มคำถามของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง

Reliability

Cronbach's Alpha	Number of items
0.98	30

ตารางแสดงค่า สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (α) ของแต่ละคำถาม

	ค่าความแปรปรวนของคำถาม
ข้อที่ 1	.34
ข้อที่ 2	.26
ข้อที่ 3	.25
ข้อที่ 4	.16
ข้อที่ 5	.20
ข้อที่ 6	.14
ข้อที่ 7	.18
ข้อที่ 8	.21
ข้อที่ 9	.20
ข้อที่ 10	.58
ข้อที่ 11	.16
ข้อที่ 12	.21
ข้อที่ 13	.16
ข้อที่ 14	.18
ข้อที่ 15	.26
ข้อที่ 16	.20
ข้อที่ 17	.22
ข้อที่ 18	.22
ข้อที่ 19	.20
ข้อที่ 20	.21

ค่าความแปรปรวนของคำถาม	
ข้อที่ 21	.18
ข้อที่ 22	.16
ข้อที่ 23	.18
ข้อที่ 24	.18
ข้อที่ 25	.20
ข้อที่ 26	.16
ข้อที่ 27	.28
ข้อที่ 28	.20
ข้อที่ 29	.16
ข้อที่ 30	.20
ข้อที่ 31	.14
ข้อที่ 32	.20
ข้อที่ 33	.20
ข้อที่ 34	.16

ภาคผนวก จ
คำถามแบบสัมภาษณ์

คำถามแบบสัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

เรื่อง การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส ภายใต้หัวข้องานวิจัยเรื่อง การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิผลงานบริการบนเครื่องบิน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อกลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 ตัวอย่าง เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินได้อย่างเต็มที่ โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ เป็นดังต่อไปนี้

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์สชาวไทย ให้บริการชั้นประหยัด
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์สชาวไทย ให้บริการชั้นพิเศษ
3. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์สชาวไทย
4. หัวหน้าระดับอาวุโส พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์สชาวไทย

สกุลทอง เจริญทอง

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

แบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง

การสัมภาษณ์เชิงลึกในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส ผ่านกระบวนการสอบถามความคิดเห็นจากผู้ที่เคยปฏิบัติหน้าที่และกำลังปฏิบัติหน้าที่เพื่อการให้บริการบนเครื่องบินอยู่ และนำมาซึ่งคำตอบของงานวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยข้อมูลต่างๆจากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ได้มาจากความคิดเห็นที่แท้จริงของผู้ให้สัมภาษณ์และจะไม่ถูกเผยแพร่ต่อสาธารณะ และจะไม่นำมาซึ่งผลกระทบใดๆ ต่อผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้สัมภาษณ์ในครั้งนี้ คือ นางสาวสกุลทอง เจริญทอง นักศึกษาประจำหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

สัมภาษณ์วัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

โปรดเล่าถึงประวัติส่วนตัวของท่านดังนี้

ชื่อ-นามสกุล.....

อายุ..... เพศ.....

ประวัติการศึกษาสูงสุด.....

สถานภาพการสมรส.....

ตำแหน่งในการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ประวัติการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส

เคยปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

กำลังปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการ ภายใต้หัวข้อ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการ, ทักษะเฉพาะบุคคล, ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง, บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล และแรงจูงใจในการให้บริการ ที่ถูกแบ่งออกเป็นคำถามดังต่อไปนี้

1. จากประสบการณ์การให้บริการบนเครื่องบินของท่าน อะไรคือความรู้พื้นฐานในการให้บริการบนเครื่องบินที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมี และ เพราะเหตุใด
2. กรุณาเล่าถึงคุณสมบัติที่ตนเองจะต้องมีเพื่อการปฏิบัติงานบริการ หรือ คุณสมบัติที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีเพื่อการปฏิบัติงานบริการ
3. ท่านคิดว่าอะไรคือคุณค่าของการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และท่านมีแรงจูงใจอะไรในการให้บริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินที่ดีของสายการบิน ผ่านการประเมินในหัวข้อ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ความเชื่อถือไว้วางใจได้, ความพร้อมด้านการให้บริการ, การสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร เป็นคำถามดังต่อไปนี้

1. จากประสบการณ์ของท่าน สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินมีผลต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือไม่ เพราะเหตุใด
2. จากประสบการณ์ของท่าน ภาพลักษณ์ของสายการบินและข่าวสารของสายการบินมีผลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการบนเครื่องบินอย่างไร
3. ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอะไรต่อหน่วยงานของท่านในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่องานบริการบนเครื่องบินในอนาคต

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ฉ

แบบตอบรับการนำเสนอผลงาน

แบบตอบรับการนำเสนอผลงาน



ที่ อว ๐๖๕๑.๒๐๕(๑)/๐๘๒๑

สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
๔๓ หมู่ ๖ ต.บางพระ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี ๒๐๑๑๐

๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ตอบรับการนำเสนอบทความในงานประชุมสัมมนาทางวิชาการระดับชาติ

เรียน คุณ สกฤตทอง เจริญทอง

ตามที่ท่านได้ส่งบทความ เรื่อง “ปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการบนเครื่องบิน” เพื่อนำเสนอในงานประชุมสัมมนาทางวิชาการด้านบริหารธุรกิจการบินและอวกาศระดับชาติ ครั้งที่ ๒ วันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. รูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Zoom Application

ในการนี้ สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จึงขอแจ้งให้ทราบว่า ท่านเป็นผู้ผ่านการคัดเลือกให้นำเสนอบทความงานประชุมสัมมนาทางวิชาการ ด้านบริหารธุรกิจการบินและอวกาศระดับชาติ ครั้งที่ ๒ ตามวัน เวลา ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายคุณานันท์ สุขพาสน์เจริญ)

รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการ
สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ

สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ

โทรศัพท์ ๐๘ ๖๓๘๓ ๑๖๔๐



สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ขอมอบเกียรติบัตรฉบับนี้ เพื่อแสดงว่า

สกุลทอง เจริญทอง

ได้เข้าร่วมนำเสนอบทความ

ในการประชุมสัมมนาทางวิชาการด้านบริหารธุรกิจการบินและอวกาศระดับชาติ ครั้งที่ 2
รูปแบบออนไลน์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ Zoom Application

ในวันที่ 27 มกราคม 2566

ดร.คุณานันท์ สุขพาสน์เจริญ
รองอธิการบดี
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการ
สถาบันเทคโนโลยีการบินและอวกาศ

ผศ.ดร.สมพงษ์ อัครวิริยัติ
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและแผน
สถาบันเทคโนโลยีการบิน
และอวกาศ

อาจารย์บุญญวัฒน์ อัครภักดิ์
รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย
สถาบันเทคโนโลยีการบิน
และอวกาศ

ภาคผนวก ข

บทความที่ถูกต้องพิมพ์ในการประชุมทางวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

บทความที่ถูกต้องพิมพ์ในการประชุมทางวิชาการระดับชาติและนานาชาติ
การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินของพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบิน 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 ส่งผลให้การเดินทางทางอากาศสามารถตอบโจทย์ผู้บริการที่ต้องการประหยัดเวลา และขนส่งสินค้าที่ต้องการความรวดเร็ว การเสนอสินค้าและบริการของสายการบินจึงเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจระดับโลกได้เป็นอย่างดี

ลักษณะการเสนอสินค้าและบริการของสายการบินถูกนำมาเป็นเครื่องมือทางการตลาดเพื่อสร้างความแตกต่างให้แก่สายการบินและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง ความสะดวกสบายและงานบริการระหว่างการเดินทางที่สายการบินเสนอ จึงเป็นองค์ประกอบหลักในการตัดสินใจ

เลือกใช้บริการสายการบินของผู้บริโภคที่สายการบินจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากเพื่อพัฒนาองค์การเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ

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) การนำมาซึ่งข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานจริงของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การสายการบินในการพัฒนาคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินได้อย่างตรงจุด
- (2) สามารถนำผลการวิจัยมาเป็นฐานเพื่อการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะและคุณภาพงานบริการในอุตสาหกรรมการบินได้
- (3) สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพงานบริการและการแข่งขันทางธุรกิจต่อไปได้

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 แนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Millet (อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์, 2561) กล่าวว่า เป้าหมายของการให้บริการคือกระบวนการกระทำเพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งระดับคุณภาพของการบริการจะเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับ

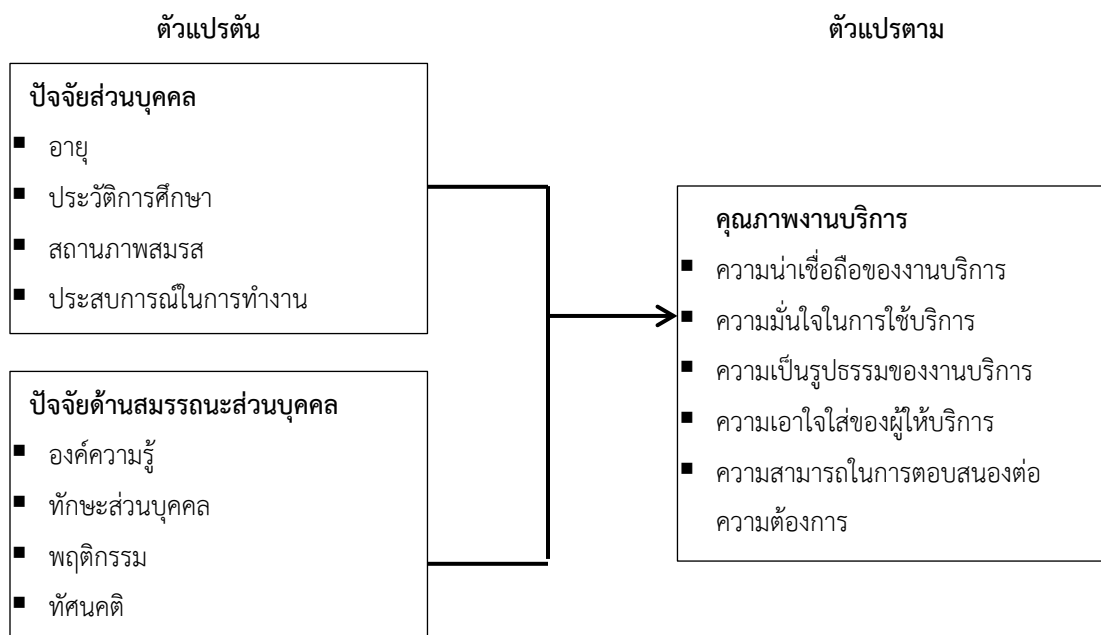
ผู้รับบริการประเมิน (ธงชัย จีระดิษฐ์, 2565) แบ่งลักษณะการประเมินคุณภาพการบริการออกเป็น 2 รูปแบบ อันได้แก่ การประเมินคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และ การประเมินคุณภาพการให้บริการจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการ (Parasuraman อ้างถึงใน ธงชัย จีระดิษฐ์, 2565: 35) ได้อธิบายถึงลักษณะคุณภาพของงานบริการที่สามารถแบ่งออกเป็น 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 พฤติกรรม และทัศนคติ

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพงานบริการของสายการบินมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน วีรยา ทยานุวัฒน์ (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษาสายการบินนกแอร์ วสุตม์ โชติพานิช (2560) ที่ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่าและภาพลักษณ์สายการบินที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในบริบทของสายการบินเต็มรูปแบบ ลลิตา พลสุวรรณ และคณะ (2559) เผยแพร่บทความวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำ จะสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพงานบริการเกิดจากมิติการประเมินคุณภาพงานบริการทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือของงานบริการ ความมั่นใจในการใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของงานบริการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ตามแนวคิดของ Christian Gronroos (อ้างถึงใน ธงชัย จีระดิษฐ์, 2565: 20) ได้อธิบายลักษณะการให้บริการว่าคือกระบวนการ จับต้องไม่ได้ และมีคุณภาพไม่คงที่ ซึ่งในบริบทของงานบริการบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือผู้ผลิตงานบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นปัจจัยด้านสมรรถนะการให้บริการส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทารินี บุณนาค (2562) ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และคณะ (2561) ศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ

4.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรและตัวอย่าง

งานวิจัยฉบับนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์ส จำนวน 8 คน ผ่านกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะการให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการ 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 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลด้านความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์โดยอาศัยกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องปัจจัยด้าน

สมรรถนะการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สมาประมวลและสรุปผล

6. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยในประเด็นสำคัญสามารถสรุปและแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

(1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

จากการรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและคุณสมบัติพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถสรุปลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สได้เป็นดังต่อไปนี้ (Qatar Airways, 2020)

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่า 21 ปี
- 2) มีความสูงที่สามารถเอี๊ยมตะเตได้ 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 และการ

ประยุกต์ใช้แนวทางการปฐมพยาบาลเมื่อมีเหตุการณ์บาดเจ็บบนเครื่องบินระหว่างการเดินทาง ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องผ่านกระบวนการฝึกอบรมและทดสอบความรู้ด้านความปลอดภัยและการปฐมพยาบาลตามมาตรฐานสากล นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างต่างเชื่อมั่นว่าความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมจากองค์การเป็นความรู้ตามมาตรฐานและสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

ซึ่งนอกจากความรู้ด้านความปลอดภัยแล้ว กลุ่มตัวอย่างต่างให้ความสำคัญกับความรู้เกี่ยวกับงานบริการและทักษะในการใช้ภาษาซึ่งมีส่วนสำคัญไม่น้อยไปกว่าความรู้ด้านความปลอดภัย เนื่องจาก คุณภาพงานบริการที่ดีเกิดจากความรู้ในกระบวนการให้บริการและการใช้อุปกรณ์เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมกับทักษะในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารระหว่างผู้โดยสารและเพื่อนร่วมงานที่มีความแตกต่างทั้งทางด้านภาษาเชื้อชาติ 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 พนักงานต้อนรับจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมเพื่อให้บริการตามมาตรฐานที่องค์การได้โฆษณาไว้

2) ความคาดหวังที่สูงจากภาพลักษณ์ของสายการบินอาจส่งผลให้พนักงานต้อนรับรู้สึกกดดันและจะต้องแบกรับความคาดหวังที่สูงดังกล่าวไว้

3) ในกรณีที่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดเกี่ยวกับอุปกรณ์ต่างๆบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับจำเป็นต้องเร่งแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานบริการ ตัวอย่างเช่น การโฆษณาที่ให้บริการด้วยที่นั่งรูปแบบ Qsuite แต่วันเดินทางสายการบินให้บริการด้วยที่นั่งแบบธรรมดา จึงก่อให้เกิดการแสดงความไม่พอใจของผู้ใช้บริการและพนักงานต้อนรับจะต้องเร่งแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้เป็นต้น

3.2 ลักษณะงานบริการบนเครื่องบิน ที่ถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภท จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างอันได้แก่

1) บริการที่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือ ลักษณะที่นั่งที่สะดวกสบาย ล้วนมีผลอย่างมากต่อคุณภาพงานบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างต่างลงความเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรบนเครื่องบินสามารถเป็นทั้งข้อดีและข้อเสียในการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อดีของสิ่งอำนวยความสะดวกคือการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของพนักงานต้อนรับและสามารถเบี่ยงเบนความสนใจให้แก่ผู้โดยสารได้ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มมาตรฐานงานบริการบนเครื่องบินที่สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการได้โดยตรง แต่ในทางกลับกันสิ่งอำนวยความสะดวกจะกลายเป็นปัญหาและความท้าทายเพิ่มเติมให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหากอุปกรณ์ต่างๆ มีจำนวนอยู่อย่างจำกัด หรือไม่เพียงพอต่อความต้องการบนเครื่องบินหรือไม่สามารถใช้งานได้อย่างปกติจนส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อลดระดับความไม่พอใจของผู้ใช้บริการ

2) บริการที่เกิดจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยจากผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า การมีทัศนคติที่ดีและมีใจรักในงานบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากการแสดงออกเพื่อให้บริการล้นเกินเกิดจากทัศนคติส่วนบุคคลที่มาจากภายใน และจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมบริการที่ดี เช่น การแสดงความต้องการช่วยเหลือ ความเอาใจใส่ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างแท้จริง โดยกลุ่มตัวอย่างเชื่อว่าคุณภาพงานบริการที่ดีเริ่มจากสมรรถนะส่วนบุคคลที่มีใจรักในงานบริการ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนวทางการเพิ่มกำลังใจในการปฏิบัติงาน อันได้แก่ การเพิ่มความเอาใจใส่ในบุคลากรขององค์กร เพื่อให้บุคลากรเกิดความรักในองค์กรและเต็มใจที่จะให้บริการจนนำมาซึ่งการสร้างประทับใจในงานบริการที่นอกเหนือจากแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

7. สรุปผลและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ตามแนวคิดคุณภาพงานบริการโดย 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 และกลุ่มตัวอย่างทุกคนจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นขั้นต่ำ นอกจากนั้นตัวอย่างจำนวน 2 ใน 8 คน มีสถานภาพสมรสแล้ว เพราะฉะนั้นสถานะภาพสมรสจึงไม่มีส่วนต่อคุณภาพงานบริการ แต่อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานคือองค์ประกอบสำคัญในการก่อให้เกิดงานบริการที่มีคุณภาพ

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

ปัจจัยด้านองค์ความรู้ : กลุ่มตัวอย่างต่างให้ความสำคัญต่อความรู้ในเรื่องความปลอดภัยและการปฐมพยาบาล เนื่องจากความปลอดภัยคือเป้าหมายหลักในการเดินทางทางอากาศ และเป็นหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องดูแลผู้โดยสารให้ถึงที่หมายโดยปลอดภัย อย่างไรก็ตามนอกจากความรู้ด้านความปลอดภัยและการปฐมพยาบาลแล้ว กลุ่มตัวอย่างยังให้ความสำคัญต่อความรู้ในด้านการให้บริการ เช่น ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและกระบวนการการให้บริการ เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้วยความรู้จะก่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านทักษะส่วนบุคคล : ผลการสำรวจพบว่าทักษะส่วนบุคคลที่สำคัญที่สุดในการให้บริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สได้แก่ ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและทักษะการทำงานเป็นกลุ่ม เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นการปฏิบัติงานแบบกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มต่างมีความแตกต่างทางเชื้อชาติ ภาษาและวัฒนธรรม ดังนั้นความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษและทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นจึงเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ปัจจัยด้านพฤติกรรม : ผู้วิจัยพบว่าบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ จะต้องเป็นคนที่สามารถเข้าสังคมได้ดี เป็นมิตรต่อผู้อื่น และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี

ปัจจัยด้านทัศนคติ : กลุ่มตัวอย่างต่างให้ความสำคัญต่อทัศนคติในการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างมาก เนื่องจากลักษณะงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องให้กับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่าง ดังนั้นการมีใจรักในงานบริการ (Service mind) และความรักในอาชีพจึงเป็นทัศนคติที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานให้บริการที่มีคุณภาพ

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

ด้านความน่าเชื่อถือของงานบริการ : ผู้วิจัยค้นพบว่าความน่าเชื่อถือในงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขึ้นอยู่กับข้อกำหนดระเบียบ วิธีการเพื่อให้บริการจากองค์การสายการบิน โดยกลุ่มตัวอย่างต่างมั่นใจว่ากระบวนการปฏิบัติงานที่องค์การกำหนดมีความเป็นที่ยอมรับและเป็นมาตรฐานสากล ดังนั้นความน่าเชื่อถือของงานบริการจึงขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานตามระเบียบที่องค์การกำหนดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยิ่งไปกว่านั้นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผลการทำงานของพนักงานอยู่เสมอเพื่อรักษาระดับมาตรฐานงานบริการตามที่องค์การกำหนด

ด้านความมั่นใจในการใช้บริการ : จากการสำรวจพบว่าความมั่นใจในการใช้บริการของผู้โดยสารเกิดจากการศึกษาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการของสายการบิน ซึ่งสมรรถนะการให้บริการที่ดีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในอดีตมีผลต่อการประเมินคุณภาพงานบริการของเที่ยวบินครั้งถัดไปของผู้โดยสาร

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

ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ : ผู้วิจัยพบว่า ทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ความรักในอาชีพ และความต้องการช่วยเหลือของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นส่วนประกอบสำคัญในการแสดงออกระหว่างการปฏิบัติงาน และนำมาซึ่งการสร้างคามพึงพอใจในงานบริการที่ได้รับจากความเอาใจใส่ของพนักงานต้อนรับ

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

จากผลการสำรวจในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสมรรถนะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสมรรถนะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพงานบริการบนเครื่องบิน 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) การตรวจสอบและวัดระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่จะทำให้องค์การสายการบินควรปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์และระดับการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

(3) หน่วยงานที่มีหน้าที่ออกแบบระเบียบการให้บริการบนเครื่องบินควรเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานจริง เพื่อให้ระเบียบการให้บริการสอดคล้องกับสถานการณ์การให้บริการจริงบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติงานตามระเบียบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) องค์การควรให้ความสำคัญต่อการสรรหาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณสมบัติพื้นฐานเหมาะสมแก่การปฏิบัติหน้าที่เพื่อการบริการ เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพงานบริการของสายการบิน

(5) พนักงานควรได้รับสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตจากองค์การสายการบินเพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น เนื่องจากองค์การสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สเป็นสายการบินที่ประกอบไปด้วยผู้ปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ

(2) จากผลการศึกษาพบว่าการบริหารงานขององค์การสายการบินเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเช่นเดียวกับการเพิ่มสมรรถนะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ดังนั้นการศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การจึงเป็นส่วนสำคัญที่ไม่ควรมองข้ามในการศึกษาเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการครั้งต่อไป

9. กิตติกรรมประกาศ

งานฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยคำแนะนำจาก ดร. ธงชัย จีระดิษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่คอยให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และตรวจสอบความถูกต้องให้กับงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในการสละเวลาอันมีค่าของท่านมาคอยชี้ทางให้งานวิจัยฉบับนี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบพระคุณเพื่อนๆ พี่ๆ คณะกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส สำหรับการสละเวลาในการเข้าร่วมการสัมภาษณ์และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างมากต่องานวิจัยฉบับนี้ สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัวที่คอยสนับสนุนการจัดทำงานวิจัยในทุกๆ กระบวนการจนส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีตามที่ปรารถนาไว้

10. เอกสารอ้างอิง

- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และคณะ. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 19(ฉบับพิเศษ), 1-13.
- งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SMEs. (2557). *บทบาท ข้อดีและข้อเสียการขนส่งสินค้าทางอากาศ*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2565, จาก: https://www.sme.go.th/upload/mod_download/.
- ทารินี บุนนาค และคณะ. (2562). *การศึกษาศมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ. 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). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษาสายการบินนกแอร์. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- HR note. (2019). *การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน*. [online]. Retrieved November 28, 2022, from: <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/th-whatishrm-190117/>.
- Jan Uphues. (2022). *5 aviation trends to watch for in 2022*. [online]. Retrieved November 28, 2022, from: <https://www.inform-software.com/blog/post/5-aviation-trends-to-watch-for-in-2022>.
- Qatar Airways. (2020). *Cabin Crew Recruitment London 2020*. [online]. Retrieved February 22, 2022, from: <https://careers.qatarairways.com/global/en/london>.
- Skytrax World Airline Award. (2022). *The Passenger's Choice Awards*. [online]. Retrieved February 22, 2022, from: <https://www.worldairlineawards.com/>.

ภาคผนวก ซ

ผลการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผลการสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

งานวิจัยหัวข้อ การบูรณาการสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Mix Methods Research) โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามจำนวน 286 ชุด และทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นและเคยเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ชาวไทย จำนวน 8 ตัวอย่าง ผ่านการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีการคัดเลือกดังต่อไปนี้

- 1.) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นประหยัด (F2) จำนวน 2 ท่าน
- 2.) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่ง (F1) จำนวน 2 ท่าน
- 3.) ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (CS) จำนวน 2 ท่าน
- 4.) ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโส (CSD) จำนวน 2 ท่าน

ผลการสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญของงานวิจัยถูกแบ่งออกเป็น 4 ตอนจำแนกตามแบบสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสำคัญของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

คำถาม : โปรดเล่าถึงประวัติส่วนตัวของท่าน ดังนี้ ชื่อ-นามสกุล อายุ ประวัติการศึกษาสูงสุดของท่าน สถานภาพสมรส ตำแหน่งในการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส และประวัติการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส

คำตอบ :

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 1

ชื่อ นางสาวสุรียา ซากุระชวาวา อายุ 32 ปี เพศ หญิง ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี
สถานภาพสมรส สมรส ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ประวัติการทำงาน เคยปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 2

ชื่อ นางสาวณัฐนันทน์ เอกชัย อายุ 25 ปี เพศ หญิง ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี
สถานภาพสมรส โสด ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ประวัติการทำงาน กำลังปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 3

ชื่อ นางสาวตตะวัน อายุ 29 ปี เพศ หญิง ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี
 สถานภาพสมรส โสด ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นธุรกิจและ
 ชั้นหนึ่ง
 ประวัติการทำงาน กำลังปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 4

ชื่อ นางสาวพิมพ์ชนก แสงจันทร์ อายุ 32 ปี เพศ หญิง ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี
 สถานภาพสมรส โสด ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำชั้นธุรกิจและ
 ชั้นหนึ่ง
 ประวัติการทำงาน กำลังปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 5

ชื่อ นางสาววนิสรา รอดมณี อายุ 34 ปี เพศ หญิง ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี
 สถานภาพสมรส โสด ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 ประวัติการทำงาน กำลังปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6

ชื่อ นายณัฐพันธ์ จันทร์แจ่ม อายุ 31 ปี เพศ ชาย ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี
 สถานภาพสมรส โสด ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 ประวัติการทำงาน กำลังปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 7

ชื่อ นางสาวภานิดา รักกลิ่น อายุ 35 ปี เพศ หญิง ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี
 สถานภาพสมรส โสด ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโส
 ประวัติการทำงาน เคยปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 8

ชื่อ นางสาวอุ้มรัก อายุ 33 ปี เพศ หญิง ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี
 สถานภาพสมรส สมรส ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโส
 ประวัติการทำงาน กำลังปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการให้บริการ

คำถามในตอนต้นที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสมรรถนะการให้บริการภายใต้หัวข้อ ความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ทักษะเฉพาะบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล และแรงจูงใจในการให้บริการ

คำถาม 2.1 : จากประสบการณ์การให้บริการบนเครื่องบินของท่าน อะไรคือความรู้พื้นฐานในการให้บริการบนเครื่องบินที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมี และเพราะเหตุใด

คำตอบ :

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 1

ความรู้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เป็นองค์ความรู้ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมี เพื่อปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น แต่ความรู้พื้นฐาน เช่น ความรู้ด้านความปลอดภัย หรือ ความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่จำเป็นต้องมีมาก่อนสมัครงาน เนื่องจากความรู้ดังกล่าวเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการฝึกขององค์การสายการบิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 2

ความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และความปลอดภัยระหว่างการเดินทางเป็นองค์ความรู้สำคัญมาก ๆ ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมี เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่ดูแลผู้โดยสารระหว่างการเดินทาง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 3

ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย (Safety) และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (First Aid) เนื่องจากเป็นหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและสำคัญกว่างานบริการซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางคนมองข้าม อีกทั้ง การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาของแต่ละบุคคลก็เป็นส่วนที่พนักงานต้อนรับควรมีเพื่อการดำเนินงานที่ราบรื่นเช่นกัน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 4

ความรู้เกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นสินค้า และกระบวนการการให้บริการล้วนเป็นความรู้สำคัญในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ อีกทั้งพนักงานต้อนรับควรรู้ลึกลงไปในเรื่องละเอียดของตัวอย่างด้วยเพื่อที่จะสามารถตอบคำถามของผู้โดยสารได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 5

ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย สำคัญที่สุด เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือผู้ที่จะต้องจัดการกับความปลอดภัยระหว่างการเดินทางเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6

ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เนื่องจากชีวิตของคนไม่มีโอกาสครั้งที่สอง (No Second Chance) ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องเข้าใจด้านเหล่านี้อยู่แท้จริงและถ่องแท้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 7

ความรู้ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานมีมากมายที่ต้องรู้ 1) ความรู้ทุกอย่างที่สายการบินเตรียมไว้ให้ฝึกฝนไว้ให้ 2) ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ไม่ว่าจะ เป็นระเบียบการบินของโลกและจะส่งผลให้ผู้โดยสารมีความสุขและกลับมาบินกับสายการบินอีกครั้งในอนาคต 3) ความรู้ด้านความปลอดภัย และพื้นฐานการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสุด

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 8

ความรู้หลายองค์ประกอบได้แก่ 1) ความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษ 2) ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย 3) ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ เนื่องจากความรู้เหล่านี้จะช่วยสร้างความมั่นใจในการบริการให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นตามระเบียบวิธีการของมัน

คำถามที่ 2.2 : กรุณาเล่าถึงคุณสมบัติที่ตนเองหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีเพื่อการปฏิบัติงานบริการ

คำตอบ :

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 1

คุณสมบัติพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีคือ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ใจดี มีเมตตา และต้องไม่ใจร้ายเพราะลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือการบริการและจะต้องเข้าใจผู้ใช้บริการเพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 2

การมีใจรักในงานบริการ (Service Mind) ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี (Communication Skill) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Interpersonal skill) ทักษะในการแก้ไขปัญหา (Problem Solving skill)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 3

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมี EQ เพื่อจัดการกับตนเองและความรู้สึกของตนเอง และจะต้องรอบรู้ในทุกๆ ด้านที่สำคัญ โดยจะต้องรู้ทุกอย่างให้จริง ให้ดีอีกด้วย (Details)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 4

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีความใจเย็น และมีใจรักในงานบริการ (Service Mine) เพราะลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือการได้ช่วยเหลือผู้โดยสารระหว่างการเดินทาง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 5

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีไหวพริบ และทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และจะต้องมีความอดทนต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ สถานการณ์ อีกทั้งความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และรักในอาชีพของตนเพื่อเป็นแรงผลักดันให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำงานมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6

คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ดี คือ Willing to help เพราะองค์การสายการบิน อยู่ในอุตสาหกรรมบริการ (Service industry)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 7

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีใจรักในงานบริการ (Willing to help with service mine) ซึ่งส่งผลให้ตนเองมีความรู้สึกอยากช่วยมากกว่าจำเป็นต้องช่วยซึ่งผู้โดยสารสามารถสัมผัสได้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 8

คุณสมบัติที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สต้องมี คือ Sense of belonging หรือความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับสายการบิน เลย์รักสายการบินและต้องการช่วยเหลือองค์การของตนเอง

คำถามที่ 2.3 : ท่านคิดว่าอะไรคือคุณค่าของการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และท่านมีแรงจูงใจอะไรในการให้บริการ

คำตอบ :

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 1

คุณค่าของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือการได้ช่วยเหลือคนที่ต้องการความช่วยเหลือระหว่างการเดินทางจริงๆ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ การได้ไปถึงจุดหมายปลายทางที่เป็นสถานที่ที่ตนเองอยากจะไปและได้เที่ยวพักผ่อน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 2

คุณค่าของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือการได้นำผู้โดยสารไปถึงจุดหมายปลายทางโดยสวัสดิภาพและปลอดภัย การปฏิบัติงานที่สามารถสร้างความประทับใจให้ผู้โดยสารได้จนสามารถทำให้ผู้โดยสารต้องการกลับมาใช้บริการสายการบินอีกครั้งในอนาคตเมื่อมีโอกาส

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 3

คุณค่าของการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือการได้ทำให้เค้ามีความสุขในการได้เข้าใจลูกค้า และได้รับผลตอบแทนเป็นเงิน ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือการได้พยายาม Keep Positive และเชื่อในกฎแรงดึงดูด หากอยากได้อะไรก็ก็ต้องกระทำดีต่อผู้อื่น เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกดี ผู้โดยสารก็มีความสุข

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 4

คุณค่าของการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือการได้เห็นผู้โดยสารยิ้มตอนแลนด์ และพูดขอบคุณเรา มันทำให้เรารู้สึกมีค่าและเป็นที่ต้องการจากผู้โดยสาร ส่วนแรงจูงใจในการทำงานได้แก่จุดหมายปลายทางที่ได้ท่องเที่ยวและเงินเดือน เพราะมันคือความสุขที่อาชีพอื่นยังไม่สามารถให้ได้ เช่นอาชีพนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 5

ความสุขที่ได้จากผู้โดยสารถึงที่หมายได้อย่างปลอดภัย และการได้พบเพื่อนใหม่ๆ จากอาชีพนี้และมีการซัพพอร์ต (Support) ทางจิตใจ ส่วนแรงจูงใจในการทำงานคือค่าตอบแทน และความรักในอาชีพนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6

คุณค่าของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือความประทับใจของผู้โดยสารเมื่อเสร็จไฟล์ต ซึ่งมีคุณค่ามากกว่าเงินเดือน และแรงจูงใจในการทำงานคือจุดหมายปลายทางที่กระจายไปที่ต่างๆ รอบโลกทำให้ตนเองได้มีโอกาสไปในที่ที่อยากไป และอีกหลายๆ ที่ที่ไม่เคยไป

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 7

คุณค่าของการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือความภูมิใจในอาชีพ และความภาคภูมิใจในตัวเอง ซึ่งเป็นความฝันของตนเองตั้งแต่เด็ก และมี Passion คือความชอบในการดูแลคนอื่น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 8

มีหลายอย่างมาก คือ 1) เป็นความภูมิใจของตนเองเนื่องจากเป็นอาชีพในฝันตั้งแต่เด็ก 2) ได้เลี้ยงดูพ่อแม่ที่อยู่ทางบ้าน 3) ได้ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนจริงๆ ระหว่างการเดินทาง ซึ่งตนเองสังเกตได้มากจากช่วง Covid-19 ที่ผ่านมา 4) การได้เป็นแรงจูงใจให้กับคนที่อยากจะเป็นเหมือนเรา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ

คำถามในตอนที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินที่ดีของสายการบิน ภายใต้หัวข้อ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความพร้อมด้านการให้บริการ การสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร

คำถามที่ 3.1 : จากประสบการณ์ของท่าน สิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินมีอิทธิพลต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือไม่ เพราะเหตุใด (เช่น USB Charger, WIFI, Passenger Seat)

คำตอบ :

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 1

มีผลอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เหล่านี้จะเป็นตัวช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายมากยิ่งขึ้น และสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารได้อีกทาง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 2

ไม่มีผล เนื่องจากคุณภาพงานบริการเป็นเพื่อเฉพาะบุคคลที่ให้บริการ ไม่เกี่ยวกับอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านี้ แต่ในทางตรงกันข้าม หากอุปกรณ์ดังกล่าวไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์การให้บริการบนเครื่องบิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 3

มีผลมากๆ จึงต้องการออกความเห็น ว่า อุปกรณ์ต่างๆ เหล่านี้เป็นทรัพยากรที่พนักงานต้อนรับไม่สามารถกำหนดเองได้เหมือนการบริการ จึงอยากให้สายการบินศึกษากระบวนการให้บริการของอุปกรณ์ดังกล่าวดีๆ และอยากให้องค์กรเตรียมอุปกรณ์ดังกล่าวให้พอเหมาะต่อความต้องการเพราะทุกวันนี้ถือว่า มีจำนวนไม่พอ (เหลือดีกว่าขาด)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 4

มีผลอย่างมาก เช่น ระบบความบันเทิงบนเครื่องบิน (Inflight Entertainment) จะช่วยเบี่ยงเบนความสนใจของผู้โดยสารจากพนักงานต้อนรับระหว่างเที่ยวบินได้ หรือ ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นดาบสองคมที่มีผลโดยตรงต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะถ้าหากระบบอินเทอร์เน็ตดีก็จะช่วยสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารได้ แต่หากระบบอินเทอร์เน็ตไม่ดีหรือใช้งานไม่ได้ก็จะเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 5

มีผลอย่างมาก เนื่องจากอุปกรณ์ดังกล่าวเหล่านี้จะช่วยลดความไม่พอใจในงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้และจะช่วยแบ่งเบาภาระของพนักงานได้เป็นอย่างดี

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6

มีผลอย่างมาก เพราะสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวเป็นทรัพยากรที่มีจำนวนจำกัด (Fix Resources) หากสิ่งอำนวยความสะดวกไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ก็จะส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องจัดการซึ่งยากมากในการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ (Service Recovery)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 7

มีมากเพราะอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านี้จะทำให้เราช่วยสร้างความสนุกให้กับผู้โดยสาร ทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร ในความรู้สึกสมกับราคาตัวโดยสาร อีกทั้งยังช่วยผู้โดยสารลดความตึงเครียดระหว่างการเดินทาง และช่วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแก้ไขสถานการณ์ความไม่พอใจต่างๆ ได้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 8

ตนเองเชื่อว่ามีอย่างมาก เนื่องจากอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านี้เป็นจิตวิทยาทางสิ่งแวดล้อมอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้โดยสารประทับใจ และช่วยในการแก้ไขปัญหาโดยส่งผลให้ผู้โดยสารไม่โหม่น้อยลง ซึ่งหากตนเองได้ทำงานเครื่องบินใหม่ ผู้โดยสารจะมีความตื่นเต้นและดีใจง่ายต่อการทำงานมากกว่าที่ตนเองทำงานในเครื่องบินที่เก่ากว่าและไม่มีอุปกรณ์ครบถ้วน

คำถามที่ 3.2 : จากประสบการณ์ของท่าน ภาพลักษณ์ของสายการบินและข่าวสารของสายการบินมีผลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการบนเครื่องบินอย่างไร

คำตอบ :

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 1

ภาพลักษณ์ของสายการบินมีผลอย่างมากต่อความคาดหวังของผู้โดยสาร ซึ่งจะส่งผลให้ตนเองรู้สึกเหนื่อยมากกว่ารู้สึกดีใจ เนื่องจากตนเองจะปฏิบัติงานด้วยความกดดันเป็นอย่างมาก

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 2

มีผลอย่างมาก เพราะความน่าเชื่อถือของชื่อสายการบินมีผลต่อความคาดหวังการให้บริการที่เป็นไปตามข่าว ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรตระหนักอยู่เสมอว่า ตนเองเป็นพนักงานด้านหน้าที่สามารถเปลี่ยนความคิดผู้โดยสารได้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 3

มีผลบ้าง ไม่มาก เนื่องจากตนเองเชื่อว่ามาตรฐานระเบียบการให้บริการของสายการบินเป็นมาตรฐานที่ดีในตัวของมันอยู่แล้ว แต่จะมีผู้โดยสารบางรายที่มีความคาดหวังสูง โดยเฉพาะผู้โดยสารที่เดินทางเป็นประจำ หรือผู้โดยสารที่มีความรู้เกี่ยวกับด้านการบินเป็นอย่างดี

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 4

มีผลมาก โดยเฉพาะผู้โดยสารที่มาจากประเทศแถบยุโรป ที่รู้เรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการบินมากกว่าทวีปอื่นๆ เมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์ ผู้โดยสารประเภทนี้จะมีความคาดหวังในงานบริการที่ค่อนข้างสูง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 5

มีผลอย่างมาก คือผู้โดยสารมีความคาดหวังที่สูงอยู่แล้วในทุกๆเที่ยวบิน ซึ่งหากผู้โดยสารไม่พอใจในงานบริการก็จะส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในห้องโดยสารที่แย่ ดังนั้นองค์การสายการบินควรมีกิจกรรมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ฝึกปฏิบัติในการติดกับผู้โดยสาร (Customer Services) และพัฒนา EQ ของพนักงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6

มีผลอย่างมากเพราะความคาดหวัง (Expectation) ของผู้โดยสารนี้คือเรื่องค่าค่อและตัดสินงานบริการของเราโดยตรงทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกกดดันมากๆทุกครั้งที่ไปบิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 7

มีผลอย่างมาก เช่น Q-Suite เป็นลักษณะห้องโดยสารที่จะส่งผลให้ผู้โดยสารมีความคาดหวังสูงกว่าห้องโดยสารปกติ ซึ่งถ้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้บริการต่ำกว่าความคาดหวังก็จะส่งผลต่อความรู้สึกที่แย่ของผู้โดยสาร เพราะฉะนั้นสายการบินควรตระหนักว่า ตนเองได้ให้คำสัญญาในคำโฆษณาอย่างไร สายการบินควรปฏิบัติให้ได้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 8

มีผลอย่างมากต่อความคาดหวังของผู้โดยสารในความอยากลอง สายการบินระดับ 5 ดาวแต่ตนเองได้พบประสบการณ์ที่ไม่ดี คือสายการบินกาตาร์แอร์เวย์สให้บริการเที่ยวบินที่ล่าช้า ส่งผลให้ค่านิยมของคนไทยที่มีต่อสายการบินไม่ดีมากนัก

คำถามที่ 3.3 : ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอะไรต่อหน่วยงานของท่านในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่องานบริการบนเครื่องบินในอนาคต

คำตอบ :

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 1

บริษัทสายการบินควรเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มากขึ้น เช่นการให้มีส่วนร่วมในการออกแบบแนวปฏิบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อใจให้แก่องค์กรและส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติงานโดยปราศจากความกลัวจนทำให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์การสายการบินควรมีกิจกรรมการออกความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาขององค์กรระหว่างกิจกรรมการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 2

องค์การสายการบินควรเพิ่มการเรียนรู้เกี่ยวกับ การตระหนักรู้ในสังคม (Social Awareness) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจาก ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำเป็นจะต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติและวัฒนธรรม หากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความตระหนักรู้ในสังคมแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเต็มประสิทธิภาพจนก่อให้เกิด การทำงานเป็นกลุ่มที่ดีและงานบริการที่ดีตามมา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 3

องค์การสายการบินควรเพิ่มกิจกรรมการฝึกปฏิบัติงานเพื่อให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการฝึกอบรมให้มากขึ้น เนื่องจากกิจกรรมดังกล่าวจะเป็นประสบการณ์หลักที่พนักงานต้อนรับสามารถนำไปต่อยอดในการปฏิบัติงานจริงได้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 4

ต้องการให้องค์การสายการบินมีการเพิ่มระเบียบเกี่ยวกับการแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การฝึกแต่งเครื่องแต่งกาย และการตรวจสอบเครื่องแต่งกายก่อนทำการบิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 5

แสดงความคิดเห็นเช่นเดียวกับท่านที่ 3 ที่ว่าควรให้มีการฝึกปฏิบัติเพิ่มมากขึ้นระหว่างการฝึกอบรม และต้องการให้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับทฤษฎีให้น้อยลง พร้อมกับการดูงานให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความชำนาญให้แก่พนักงานต้อนรับเอง เพราะความชำนาญเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละปัจเจกบุคคล

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6

การฝึกอบรมขององค์การส่วนใหญ่มีมาตรฐานที่ดีอยู่แล้ว แต่เนื่องจากองค์การสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส เป็นองค์การใหญ่ การพูดคุยระหว่างหน่วยงานจึงค่อนข้างจำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามจึงเห็นว่าการพูดคุยกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์การจะสามารถออกแบบแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและดำเนินไปในทางเดียวกัน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 7

ผู้ที่ออกแบบหรือกำหนดระเบียบการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานจริง หรือควรมาปฏิบัติงานให้บริการบนเครื่องบินก่อนที่จะออกแบบระเบียบการให้บริการ เนื่องจากผู้ที่ออกแบบระเบียบการให้บริการควรมีความเข้าใจในลักษณะงานจริงและสามารถมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจนสามารถออกแบบระเบียบการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 8

องค์การสายการบินควรเพิ่มบทเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในห้องครัว (Galley) ให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติงานได้จากความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไม่ใช่จากประสบการณ์ของตัวเองเพียงอย่างเดียว

ตอนที่ 4 ความเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบิน

คำถามในตอนที่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบินประจำสายการบินกาทาร์แอร์เวย์สที่มีความสัมพันธ์กับการบูรณาการระหว่างสมรรถนะและคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพอันสูงสุดในงานบริการ

คำตอบ :

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 1

ประสิทธิภาพของการให้บริการที่ดี เริ่มจากภายในของผู้ปฏิบัติงาน นั่นคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่จะต้องมีใจรักในองค์กรของตนเอง และหากพนักงานมีใจรักในองค์กรของตนเองแล้ว จะส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติงานเพื่อการบริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้น หน้าที่ของสายการบินคือ สายการบินควรให้ความสำคัญในระดับจิตใจของพนักงาน โดยจะต้องทำความเข้าใจ แสดงความเข้าใจและเอาใจใส่พนักงานของตนเองให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 2

องค์การสายการบินควรเพิ่มให้มีการให้รางวัลผู้ที่มีคุณภาพงานบริการที่ดีเยี่ยม ซึ่งสามารถวัดได้จากคำชมเชยและความเห็นจากผู้โดยสาร เพราะรางวัลเล็กๆน้อยๆจากสายการบินจะเป็นแรงจูงใจในการทำงานอันยิ่งใหญ่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นอกจากนี้แล้ว แรงจูงใจอีกหนึ่งอย่างที่สำคัญคือ การแบ่งยอดขายบางส่วนจากการขายสินค้าบนเครื่องบินให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งหากมองในมุมมองของการบริการธุรกิจ การแบ่งส่วนแบ่งจากการขายสินค้าจะเป็นแรงจูงใจและความรู้สึกมีส่วนร่วมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและมีความต้องการที่จะขายเพื่อบรรลุเป้าหมายของตนเอง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 3

ประสิทธิภาพงานบริการจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเกิดจากความต้องการและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่องานบริการขององค์กร ไม่ใช่การปฏิบัติงานให้ดีเนื่องจากความกลัวในกฎระเบียบที่สาย

การบินกำหนดให้ปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะไม่ค่อยกล้าที่จะให้บริการที่เหนือความคาดหมาย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 4

ตนเองเห็นว่า องค์กรสายการบินควรแสดงออกทางความรักที่มีต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากกว่าที่เป็นอยู่ แล้วจะส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเต็มใจที่จะให้บริการเพื่อองค์กรที่ตนเองรัก ตัวอย่างเช่น หากมีข่าวไม่ดีเกี่ยวกับสายการบิน พนักงานไม่ได้มีความรักในองค์กรเท่าที่ควร องค์กรสายการบินก็จะไม่ได้รับการปกป้องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นบุคลากรด่านหน้า และพนักงานก็จะคล้อยตามข่าวดังกล่าว จนกลายเป็นพลังลบต่อตนเองและสายการบิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 5

ในการออกแบบระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน องค์กรสายการบินควรออกแบบระเบียบวิธีการปฏิบัติให้มีความซับซ้อนน้อยลงและเพิ่มการฝึกอบรมให้มากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างตรงจุด อีกทั้งยังเห็นว่า ผู้ออกแบบระเบียบการปฏิบัติเพื่อให้บริการต่างๆ ควรเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานจริง หรือเป็นผู้ที่ได้ทดลองปฏิบัติกับสถานการณ์จริงแล้ว ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ที่ออกแบบระเบียบดังกล่าวมีความเข้าใจสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างตรงจุด

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 6

องค์กรควรเปลี่ยนวัฒนธรรมในองค์กรให้มีความใกล้ชิดระหว่างหน่วยงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น เพื่อการประสานงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนคุณภาพงานบริการบนเครื่องบินได้อย่างตรงจุด

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 7

ประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดจากตัวของพนักงานเองบวกกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ดังนั้นสายการบินควรให้ความสำคัญกับสภาพจิตใจของพนักงานเท่าๆกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อสถานการณ์ต่างๆ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ 8

สายการบินดีมาอยู่แล้ว มีการพัฒนาเรื่อยๆและไว้มาก เนื่องจากมีเงินทุนค่อนข้างมาก ส่งผลให้สวัสดิการพนักงานก็ค่อนข้างดีเมื่อเทียบกับสายการบินอื่นๆ แต่องค์กรสายการบินควรเพื่อการเอาใจใส่ในเรื่องของมนุษยธรรม (Human Right) มากยิ่งขึ้น เช่นการเพิ่มประโยชน์ทางด้านการประกันภัย เป็นต้น

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสกุลทอง เจริญทอง
วัน เดือน ปีเกิด	30 มิถุนายน พ.ศ. 2533
ภูมิลำเนา	อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	127/202 หมู่บ้านโชควาริโฮม หมู่ 3 ตำบลหนองจ้อม อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 50210
E-mail Address	kubkibsakulthong@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2556 – 2558	Master of Business Administration University of Chester, The United Kingdom
พ.ศ. 2552 - 2555	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2558 – 2560	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ตำแหน่งพนักงานต้อนรับเพื่อห้องโดยสารชั้นประหยัด
พ.ศ. 2560 – 2564	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประจำสายการบินกาตาร์แอร์เวย์ส ตำแหน่งพนักงานต้อนรับเพื่อห้องโดยสารชั้นพิเศษ