



A Study and Development of Service Competencies of Flight Attendants in Low-Cost Airlines

Thawat Laohaarunotai¹ and Chitpong Ayasanond²

¹ Ph.D (Tourism and Hospitality Management) College of Hospitality Industry Management, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

² Master of Business Administration Program in Sustainable Logistics and Supply Chain Management, Bangkokthonburi University, Thailand

¹E-mail: s65584953002@ssru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-6989-8241>

²E-mail: chitpong.aya@bkkthon.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-1444-1467>

Received 10/03/2024

Revised 17/03/2024

Accepted 30/03/2024

Abstract

Background and Aims: Service quality is a key factor affecting the success of airlines, especially low-cost carriers that emphasize cost control while maintaining good service standards. Therefore, the service competence of flight attendants is a crucial issue that should be studied. This research aims to 1) study the perceptions of service competence of flight attendants in low-cost airlines, and 2) investigate the differences between personal factors and service competence of flight attendants in low-cost airlines.

Methodology: This is a quantitative research using a questionnaire as a data collection tool. The IOC is 0.62, and the reliability is 0.974. The sample group consists of 333 flight attendants from Thai AirAsia and Thai Lion Air, selected by stratified random sampling. Data analysis includes descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics such as t-tests and one-way ANOVA.

Results: The findings indicate that 1) overall, flight attendants in low-cost airlines have a high level of service competence, with the highest average in the management skills/technical expertise aspect, and 2) personal factors such as age, education level, job position, and work experience significantly differ concerning service competence, while gender does not show significant differences.

Conclusion: The sample group of 333 flight attendants in low-cost airlines, mostly female, aged 25-34, with a bachelor's degree, and 5-7 years of experience, have the highest level of service competence (4.39), with the highest score in management skills/technical expertise (4.42). Age, education level, job position, and work experience significantly affect service competence.

Keywords: Service Competencies; Flight Attendants; Low-Cost Airlines





การศึกษาและพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ

ธวัช เลหาอรุณทัย¹ และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์²

¹หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเพื่อความยั่งยืน มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: การบริการที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการบิน โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้ความสำคัญกับการควบคุมต้นทุน แต่ต้องรักษามาตรฐานการบริการที่ดีไว้ด้วย ดังนั้น สมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการศึกษา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ

ระเบียบวิธีการวิจัย: การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ค่า IOC เท่ากับ 0.62 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.974 กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 333 คน โดยสุ่มแบบแบ่งชั้น การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย: 1) ในภาพรวมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำมีสมรรถนะการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านทักษะการบริหาร/จัดการและเทคนิคเฉพาะงาน 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานมีความแตกต่างกับสมรรถนะการบริการของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ด้านเพศไม่มีความแตกต่าง

สรุปผล: กลุ่มตัวอย่าง 333 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ ส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 25-34 ปี การศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ 5-7 ปี สมรรถนะการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (4.39) สูงสุดด้านทักษะการบริหาร/จัดการและเทคนิคเฉพาะงาน (4.42) อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ส่งผลต่อสมรรถนะการบริการอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : สมรรถนะการบริการ; พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน; สายการบินต้นทุนต่ำ

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินมีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ช่วยให้การเดินทางสะดวกสบาย และได้รับความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสูงเมื่อเทียบกับการขนส่งรูปแบบอื่น ๆ (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2565) หลายประเทศจึงให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมการบินมากขึ้น เนื่องจากมีความสำคัญในการ



เชื่อมโยงเศรษฐกิจ การขนส่งสินค้า การท่องเที่ยว ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และการดำเนินชีวิตของประชาชน (กระทรวงคมนาคม, 2566)

การเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย จากสถิติการขนส่งผู้โดยสารโดยภาพรวมของประเทศในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2556-2565) พบว่า มีจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประมาณ 2.8 เท่า จาก 58 ล้านคนในปี พ.ศ. 2556 เป็น 162 ล้านคนในปี พ.ศ. 2565 โดยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยของผู้โดยสารทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 10.8 ต่อปี โดยมีสายการบินแบบประจำสัญชาติไทยซึ่งแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ที่เน้นบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสูง มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มในเที่ยวบิน มีที่นั่งที่มีพื้นที่กว้างขึ้น และมีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกเสริม (Smith, 2020) และสายการบินต้นทุนต่ำที่มีลักษณะที่เน้นการประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น ไม่มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มฟรีในเที่ยวบิน มีค่าบริการสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกเสริม และมักมีเครื่องบินที่มีขนาดเล็กกว่า เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและบำรุงรักษา (Doe, 2018) โดยส่วนแบ่งทางการตลาดของสายการบินที่ให้บริการทั้งเส้นทางบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำมากกว่าสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในสัดส่วนร้อยละ 64 ต่อ 36 ของจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2565)

สายการบินต้นทุนต่ำจึงเป็นหนึ่งในธุรกิจสายการบินที่น่าจับตามอง ด้วยการให้บริการและกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ผู้โดยสารหันมาให้ความสนใจใช้บริการมากขึ้น การเติบโตอย่างรวดเร็วในอุตสาหกรรมการบินส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่สูงในภาคธุรกิจนี้ และพบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานอยู่บ่อยครั้ง (กรมการขนส่งทางอากาศ, 2566) การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นส่วนสำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สร้างความแตกต่างในการให้บริการ และรักษาคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับกิจการและตอบสนองความพึงพอใจของผู้โดยสาร (สถาบันการบินพลเรือน, 2567)

การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นหัวใจสำคัญ (Gounaris & Panagiotidou, 2022; Chen & Chang, 2023) การพัฒนาสมรรถนะการให้บริการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการยกระดับการให้บริการให้เหนือกว่าคู่แข่งและเพิ่มขีดความสามารถในการทำกำไรในระยะยาว (กระทรวงคมนาคม, 2566) จากภาพรวมอุตสาหกรรมการบินสายการบินต้นทุนต่ำที่กำลังมา ทุกสายการบินจึงมุ่งเน้นการบริการเป็นสำคัญ เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เป็นฐานลูกค้าสำคัญ การแก้ปัญหาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นภารกิจที่ผู้ประกอบการต้องดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการนำไปใช้ในการพัฒนาระดับคุณภาพการให้บริการ เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และลดอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจต่อไป (สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ, 2567)



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ
- 3.

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการ

สมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2565)

สมรรถนะการบริการ (Service Competencies) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก พร้อมทั้งเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2565)

การศึกษาและพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้โดยสาร ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและการแข่งขันของสายการบินในธุรกิจการบินต้นทุนต่ำ โดยองค์ประกอบของสมรรถนะการบริการที่สำคัญประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ดังนี้ (ซูชัย สมธิไกร, 2566)

1. ด้านความรู้การบริการ (Knowledge) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า ความรู้ด้านความปลอดภัย กฎระเบียบการบิน และความรู้ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมืออาชีพ
2. ด้านทักษะการบริหาร/จัดการและเทคนิคเฉพาะงาน (Skills) ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน เช่น การวางแผน การประสานงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้การบริการราบรื่น ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงานบริการบนเครื่องบิน เช่น การต้อนรับ การสื่อสาร การดูแลผู้โดยสารอย่างใกล้ชิด การจัดการความขัดแย้ง เป็นต้น (Suetrong, et al, 2021)



3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) คุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ เช่น มีใจรักการบริการ มีความอดทนอดกลั้น สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความเป็นมืออาชีพ รวมถึงลักษณะนิสัยที่เหมาะสมกับการให้บริการ

การศึกษาและพัฒนาสมรรถนะทั้ง 3 ด้านนี้ จะทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีขีดความสามารถในการให้บริการที่เหนือกว่า สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างดีเยี่ยม ส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายการบิน นำไปสู่ความสำเร็จและความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ

แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Attendants) เป็นบุคลากรสำคัญที่มีบทบาทหน้าที่ในการดูแลความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารตลอดการเดินทางทางอากาศ (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2565) หน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประกอบด้วย การคอยดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีฉุกเฉิน การตรวจเช็คอุปกรณ์ประจำเครื่องให้ครบถ้วนและพร้อมใช้งาน รวมถึงการให้บริการต่างๆ แก่ผู้โดยสาร เช่น การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การให้การรักษายาบาลเบื้องต้น การจัดหาที่นั่ง การแจกสิ่งพิมพ์ และการดูแลรักษาความสะอาดในห้องผู้โดยสาร เป็นต้น (Chen & Chang, 2023)

นอกเหนือจากหน้าที่ดูแลความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีความสำคัญในการสร้างประสบการณ์การบริการที่ดีให้แก่ผู้โดยสาร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารและความสำเร็จของสายการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำที่ต้องแข่งขันกันด้วยคุณภาพการบริการ (Doe, 2018)

แนวคิดเกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ

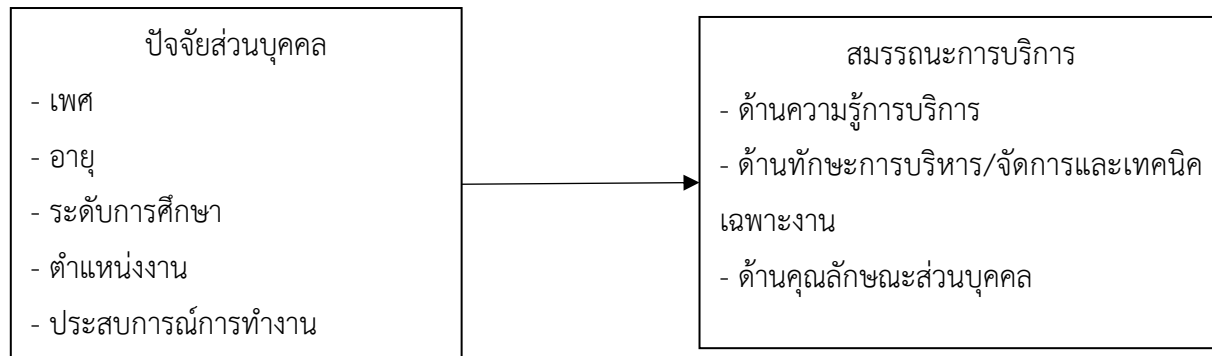
สายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airlines or Low-Cost Carriers: LCCs) เป็นโมเดลธุรกิจการบินที่มุ่งเน้นการลดต้นทุนการดำเนินงานให้ต่ำที่สุด เพื่อสามารถขายบัตรโดยสารในราคาประหยัดให้แก่ผู้โดยสาร โดยกลยุทธ์หลักของสายการบินประเภทนี้ คือการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เช่น ไม่มีบริการอาหารบนเครื่อง ใช้สนามบินท่าอากาศยานรอง ลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร และขายบัตรโดยสารผ่านระบบออนไลน์เป็นหลัก เพื่อช่วยลดต้นทุนการจำหน่าย (Dobruszkes, et al, 2021) สายการบินต้นทุนต่ำยังมีกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เครื่องบินให้สูงสุด เพื่อลดต้นทุนต่อการบิน เช่น การเพิ่มจำนวนเที่ยวบินต่อวัน และการเลือกใช้เครื่องบินขนาดเล็กที่ใช้น้ำมันน้อยกว่า

ในประเทศไทย สายการบินต้นทุนต่ำชั้นนำที่ทำการบินทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยทั้งสองสายการบินนี้มีจำนวนพนักงานและเที่ยวบินมากเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศ

สายการบินไทยแอร์เอเชีย เป็นสายการบินต้นทุนต่ำแห่งแรกของไทย ก่อตั้งในปี 2546 โดยมีท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองเป็นฐานปฏิบัติการหลัก ปัจจุบันมีเส้นทางบินทั้งภายในและระหว่างประเทศกว่า 130 เส้นทางใน 16 ประเทศ และมีพนักงานกว่า 7,000 คน (Thai AirAsia, 2022)

สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ก่อตั้งในปี 2551 โดยเป็นการร่วมทุนระหว่างสายการบินไลอ้อนแอร์จากมาเลเซียและบริษัทคนไทย มีท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองเป็นฐานปฏิบัติการหลัก ปัจจุบันมีเส้นทางบินทั้งภายในและระหว่างประเทศกว่า 100 เส้นทาง และมีพนักงานกว่า 4,000 คน (Thai Lion Air, 2020)

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย 1,200 คน (Thai AirAsia, 2022) และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ 800 คน (Thai Lion Air, 2020) ที่ทำการบินเส้นทางระหว่างประเทศ รวมทั้งสิ้น 2,000 คน เนื่องจากเป็นสายการบินต้นทุนต่ำชั้นนำของไทย ที่ทำการบินระหว่างประเทศ และมีจำนวนพนักงานมาก เหมาะสมที่จะเป็นตัวแทนประชากรในการศึกษา

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ สุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยแบ่งชั้นตามสายการบิน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละสายการบินตามสัดส่วน เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของแต่ละกลุ่ม สูตรการหาขนาดตัวอย่าง ใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% $n = N / [1 + N(e)^2]$ เมื่อแทนค่า n = ขนาดตัวอย่าง N = จำนวนประชากร 2,000 คน e = ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ได้คือ 333 ตัวอย่าง แบ่งตามสัดส่วนของแต่ละสายการบิน จะได้ตัวอย่างจากสายการบินไทยแอร์เอเชีย 200 ตัวอย่าง และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ 133 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเว็บไซต์ หนังสือ เอกสารทางวิชาการ งานวิจัย และบทความ เพื่อสรุปแนวคิดและทฤษฎีในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

2. นำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย



3. นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและภาษา

4. สร้างแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงของผู้ตอบ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การวัดค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ตามวิธีการของ Rovinelli และ Hambleton (1977) การตรวจสอบค่า IOC (Item-Objective Congruence Index) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และได้ค่า IOC เท่ากับ 0.62

2. การทดสอบเครื่องมือ (Pilot Test)

ทดลองแจกแบบสอบถาม พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยวิธีการของ Cronbach (1970) เท่ากับ 0.974 โดยรวมมีค่าความสอดคล้องที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 333 ชุด กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำทั้งสองสายการบิน สร้างแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google Forms แล้วสร้างลิงก์และ QR Code เพื่อเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ ติดตามและปิดแบบสอบถามเมื่อได้ตามจำนวนที่กำหนด แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป วิธีนี้ช่วยให้เก็บข้อมูลได้รวดเร็ว สะดวก และมีประสิทธิภาพ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เช่น ตำรา วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์ เพื่อใช้ประกอบการวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติประกอบด้วย 2 ส่วนหลักคือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ t-test, F-test (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาและพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม n=333

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
เพศ ชาย	78	23.42	2
หญิง	255	76.58	1
อายุ 18-24 ปี	56	16.82	3
25-34 ปี	202	60.66	1
35 ปีขึ้นไป	75	22.52	2
ระดับการศึกษา ปริญญาตรี	299	89.79	1
สูงกว่าปริญญาตรี	34	10.21	2
ตำแหน่งงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	333	100	1
ประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 2 ปี	62	18.62	3
2-4 ปี	112	33.63	2
5-7 ปี	118	35.44	1
8 ปีขึ้นไป	41	12.31	4

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.58 และเพศชายร้อยละ 23.42 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุดคือ 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.66 รองลงมาคือ 35 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.52 และ 18-24 ปี ร้อยละ 16.82 ตามลำดับ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 89.79 และสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 10.21 ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คิดเป็นร้อยละ 100 ประสบการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุดคือ 5-7 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.44 รองลงมาคือ 2-4 ปี ร้อยละ 33.63, น้อยกว่า 2 ปี ร้อยละ 18.62 และ 8 ปีขึ้นไป ร้อยละ 12.31 ตามลำดับ

สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานที่ต้องมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ช่วงอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25-34 ปี ซึ่งเป็นวัยทำงานที่มีประสบการณ์พอสมควร รองลงมาคืออายุ 35 ปีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าอาชีพนี้ต้องการบุคลากรที่มีวุฒิภาวะและประสบการณ์ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ปริญญาตรี ซึ่งเป็นคุณสมบัติขั้นต่ำสำหรับการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประสบการณ์ทำงานที่มากที่สุดคือ 5-7 ปี แสดงให้เห็นว่าอาชีพนี้มีอัตราการหมุนเวียนพนักงานที่ไม่สูงมาก และมีพนักงานที่ทำงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมด จึงสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นตัวแทนของพนักงานกลุ่มนี้ได้เป็นอย่างดี

สรุป ข้อมูลเบื้องต้นนี้ช่วยให้เข้าใจลักษณะทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ในประเด็นอื่นๆ ต่อไป



2. วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ=333

สมรรถนะการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านความรู้การบริการ	4.38	0.59	มากที่สุด	3
ด้านทักษะการบริหาร/จัดการและเทคนิคเฉพาะงาน	4.42	0.58	มากที่สุด	1
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	4.39	0.62	มากที่สุด	2
รวม	4.40	0.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำมีระดับสมรรถนะการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านทักษะการบริหาร/จัดการและเทคนิคเฉพาะงาน (ค่าเฉลี่ย 4.42, S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.39, S.D. = 0.62) และด้านความรู้การบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

ในด้านทักษะการบริหาร/จัดการและเทคนิคเฉพาะงาน พนักงานต้อนรับมีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของงาน การตัดสินใจแก้ปัญหาตามขั้นตอนที่กำหนด และการให้ข้อมูลรายละเอียดได้อย่างชัดเจน ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พนักงานต้อนรับมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความอดทนอดกลั้น และมีจิตบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ ส่วนด้านความรู้การบริการ พนักงานต้อนรับมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานบริการ มารยาทจรรยาบรรณวิชาชีพ อยู่ในระดับดีมาก

สรุป พนักงานต้อนรับของสายการบินต้นทุนต่ำมีสมรรถนะการบริการที่ดีมากในทุกด้าน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้านมีค่าไม่เกิน 0.62 แสดงว่าข้อมูลกระจายน้อย

3. วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ

ตารางที่ 3 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านความรู้การบริการ	ด้านทักษะการบริหาร/จัดการและเทคนิคเฉพาะงาน	ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	รวม
เพศ	t-test = 0.64	t-test = 0.44	t-test = 0.65	t-test = 0.62



ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านความรู้ การบริการ	ด้านทักษะการบริหาร/ จัดการและเทคนิค เฉพาะงาน	ด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคล	รวม
	Sig. = 0.51 (ไม่แตกต่าง)	Sig. = 0.65 (ไม่แตกต่าง)	Sig. = 0.51 (ไม่แตกต่าง)	Sig. = 0.53 (ไม่แตกต่าง)
อายุ	F-test = 21.27 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)	F-test = 19.89 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)	F-test = 22.42 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)	F-test = 22.90 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)
ระดับการศึกษา	t-test = 2.35 Sig. = 0.01* (แตกต่าง)	t-test = 2.17 Sig. = 0.03* (แตกต่าง)	t-test = 2.43 Sig. = 0.01* (แตกต่าง)	t-test = 2.41 Sig. = 0.01* (แตกต่าง)
ตำแหน่งงาน	F-test = 14.38 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)	F-test = 17.17 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)	F-test = 18.81 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)	F-test = 18.01 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)
ประสบการณ์การทำงาน	F-test = 15.21 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)	F-test = 17.19 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)	F-test = 19.40 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)	F-test = 18.43 Sig. = 0.00* (แตกต่าง)

*มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ด้านเพศ ผลการทดสอบด้วย t-test พบว่า เพศไม่มีความแตกต่างกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับทั้งในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับทั้งเพศชายและเพศหญิงมีสมรรถนะการบริการไม่แตกต่างกัน ด้านอายุ ผลการทดสอบด้วย Analysis of Variance (ANOVA) พบว่า อายุมีความแตกต่างกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับทั้งในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีสมรรถนะการบริการแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากประสบการณ์และวุฒิภาวะที่เพิ่มขึ้นตามอายุ ด้านระดับการศึกษา ผลการทดสอบด้วย t-test พบว่า ระดับการศึกษามีความแตกต่างกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับทั้งในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีสมรรถนะการบริการดีกว่า อาจเนื่องมาจากการได้รับความรู้และการฝึกฝนมากกว่า ด้านตำแหน่งงาน ผลการทดสอบด้วย ANOVA พบว่า ตำแหน่งงานมีความแตกต่างกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับทั้งในภาพรวมและราย



ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อาจมีปัจจัยอื่นที่ทำให้เกิดความแตกต่างในตำแหน่งงาน เช่น ประสบการณ์ การฝึกอบรม เป็นต้น ด้านประสบการณ์ทำงาน ผลการทดสอบด้วย ANOVA พบว่า ประสบการณ์ทำงานมีความแตกต่างกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับทั้งในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่าจะมีสมรรถนะการบริการดีกว่า เนื่องจากได้สัมผัสประสบการณ์และเรียนรู้จากการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

สรุป ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งสายการบินควรให้ความสำคัญและพัฒนาปัจจัยเหล่านี้เพื่อยกระดับสมรรถนะการบริการให้ดียิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำจำนวน 333 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (76.58%) อายุระหว่าง 25-34 ปี (60.66%) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (89.79%) ตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับ (100%) และมีประสบการณ์ทำงาน 5-7 ปี (35.44%)
2. พนักงานมีสมรรถนะการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดยมีสมรรถนะด้านทักษะการบริหาร/จัดการและเทคนิคเฉพาะงานสูงสุด (4.42) ซึ่งครอบคลุมการจัดลำดับงาน การตัดสินใจแก้ปัญหา และการให้ข้อมูลที่ชัดเจน รองลงมาคือด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (4.39) ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ ความอดทน จิตบริการ และด้านความรู้การบริการ (4.38) ความเข้าใจลักษณะงาน มารยาท จรรยาบรรณวิชาชีพ
3. เพศชายและเพศหญิงมีสมรรถนะการบริการไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีสมรรถนะการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานที่มีอายุมากขึ้น การศึกษาสูงขึ้น หรือมีประสบการณ์ทำงานมากขึ้น จะมีสมรรถนะการบริการดีขึ้น

อภิปรายผล

การอภิปรายผลวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องบทบาททางเพศ (Gender Roles) ของ Eagly & Wood (2016) ที่ระบุว่า อาชีพบางอย่างยังคงมีการแบ่งแยกตามบทบาททางเพศ โดยอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถูกมองว่าเหมาะสมกับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เนื่องจากต้องใช้ทักษะด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้อื่น ซึ่งถือเป็นบทบาททางสังคมของผู้หญิง ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen & Yeung (2022) ที่พบว่า





พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25-34 ปี เนื่องจากเป็นวัยที่มีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับลักษณะงาน ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพของ International Air Transport Association (2023) ที่กำหนดให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เพื่อให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน สำหรับประสบการณ์ทำงาน ผลการศึกษาสอดคล้องกับทฤษฎีวงจรชีวิตการทำงาน (Work-Life Cycle Theory) ของ Lent & Brown (2019) ที่อธิบายว่าบุคคลจะมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ในช่วงเวลาต่าง ๆ ของชีวิตการทำงาน โดยช่วง 5-7 ปีแรกเป็นช่วงที่บุคคลจะทุ่มเทให้กับการทำงานมากที่สุด จึงมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวนมากอยู่ในช่วงประสบการณ์ทำงานดังกล่าว โดยสรุป ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงการวางแผนพัฒนาบุคลากรในอนาคตต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ

การวิเคราะห์ผลจากตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับมีสมรรถนะการบริการในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ (Service Quality) ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ที่ระบุว่า การให้บริการที่มีคุณภาพต้องประกอบด้วยความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจของผู้ให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ และสิ่งที่สัมผัสได้จากบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนออกมาจากสมรรถนะความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของพนักงานโดยตรง ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kim & Yoo (2022) ที่พบว่าพนักงานต้อนรับของสายการบินต้นทุนต่ำมีสมรรถนะด้านทักษะการจัดการสถานการณ์ ด้านบุคลิกภาพและการปฏิสัมพันธ์ อยู่ในระดับสูง เนื่องจากต้องให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินซึ่งมีความแตกต่างหลากหลาย ภายใต้ข้อจำกัดด้านพื้นที่และบริบทของงาน ด้านทักษะการบริหาร/จัดการ เป็นสมรรถนะที่พนักงานต้อนรับของสายการบินต้นทุนต่ำมีมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดมาตรฐานการฝึกอบรมของ European Aviation Safety Agency (2023) ที่กำหนดให้พนักงานต้อนรับต้องได้รับการฝึกอบรมในการจัดลำดับความสำคัญ การตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสรุป ผลการศึกษสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และมาตรฐานสากล ทั้งนี้ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ต่ำแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงถึงความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาพนักงานและมาตรการการให้บริการได้

3. วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำ

การวิเคราะห์ผลความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำจากตารางที่ 3 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ด้านเพศ ผลการศึกษาพบว่าเพศไม่มีความแตกต่างกับสมรรถนะการบริการ สอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาคทางเพศ (Gender Equality Theory)



ของ Risman (2018) ที่อธิบายว่าบุคคลทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความสามารถและโอกาสที่เท่าเทียมกันในการพัฒนาตนเองและแสดงออกทางด้านวิชาชีพ จึงทำให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ด้านอายุและประสบการณ์ทำงาน ผลการศึกษาสอดคล้องกับทฤษฎีวงจรชีวิตการทำงาน (Work-Life Cycle Theory) ของ Lent & Brown (2019) ที่กล่าวว่า บุคคลจะมีการพัฒนาความสามารถและทักษะให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ในแต่ละช่วงของชีวิตการทำงาน โดยช่วงอายุและประสบการณ์ทำงานที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้บุคคลมีสมรรถนะที่สูงขึ้นด้วย ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kim, Park & Choi (2022) ที่พบว่าระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้ความสามารถและสมรรถนะในการปฏิบัติงานดีขึ้น เนื่องจากได้รับการเรียนรู้มาอย่างเป็นระบบและมีประสบการณ์ในการฝึกฝนทักษะต่าง ๆ มากกว่า ด้านตำแหน่งงาน ผลการศึกษามีความแตกต่างจากข้อมูลเบื้องต้นที่ระบุว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อาจเนื่องมาจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดความแตกต่าง เช่น การจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบสายการบินที่สังกัด เป็นต้น ซึ่งจำเป็นต้องมีการศึกษาเพิ่มเติม โดยสรุป ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานส่งผลต่อสมรรถนะการบริการของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ สำหรับความแตกต่างด้านตำแหน่งงานอาจมาจากปัจจัยอื่นนอกเหนือจากที่ระบุในงานวิจัย การศึกษานี้ช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะพนักงาน ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรขององค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 สายการบินควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะพนักงานต้อนรับอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุน้อยและประสบการณ์การทำงานน้อย ซึ่งอาจมีสมรรถนะการบริการที่ด้อยกว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมและสร้างระบบพี่เลี้ยงเพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์

1.2 กระบวนการคัดเลือกและรับสมัครพนักงานต้อนรับ ควรคำนึงถึงระดับการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของคุณสมบัติผู้สมัคร เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษาที่สูงขึ้นส่งผลให้พนักงานมีสมรรถนะการบริการที่ดีขึ้นด้วย

1.3 สายการบินควรมีการประเมินสมรรถนะพนักงานต้อนรับเป็นระยะ โดยอาจใช้แบบสอบถามหรือวิธีการประเมินอื่น ๆ เพื่อติดตามและประเมินสมรรถนะ พร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาพนักงานเป็นรายบุคคล ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการขององค์กรได้

การนำข้อเสนอแนะเหล่านี้ไปปฏิบัติจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรสายการบิน ส่งผลให้พนักงานต้อนรับมีสมรรถนะการบริการที่ดียิ่งขึ้น และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป



2.1 การศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร หรือวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 การศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างสายการบิน ต้นทุนต่ำกับสายการบินประเภทอื่น ๆ เช่น สายการบินแบบดั้งเดิม หรือสายการบินระดับพรีเมียม เพื่อให้เห็นภาพความแตกต่างและสามารถนำมาปรับปรุงมาตรฐานสมรรถนะให้เหมาะสมกับแต่ละประเภทสายการบินได้

2.3 การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือจัดกลุ่มสนทนา (Focus Group) กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการบริการ รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานวิจัยตามข้อเสนอแนะดังกล่าวจะทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและเจาะลึกมากยิ่งขึ้น สามารถนำมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรบุคคล กำหนดมาตรฐานสมรรถนะ และยกระดับคุณภาพการบริการขององค์กรสายการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางอากาศ. (2566). รายงานประจำปี 2565. กรุงเทพฯ: กรมการขนส่งทางอากาศ.
- กระทรวงคมนาคม. (2566). แผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2566-2570. กรุงเทพฯ: กระทรวงคมนาคม.
- ชูชัย สมितिไกร. (2566). การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร. พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันการบินพลเรือน. (2567). แนวโน้มอุตสาหกรรมการบินของไทย ปี 2567. กรุงเทพฯ: สถาบันการบินพลเรือน.
- สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ. (2567). *Air Transport Industry Insights 2024*. Montreal, Canada: International Air Transport Association.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2565). คู่มือใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่. Retrieved from: <https://www.caat.or.th/wp-content/uploads/2022/03/FCL-Guidance-V.1-2022.pdf>
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2565). สถิติการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย ปี 2565. กรุงเทพฯ: สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2565). คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือน. Retrieved from: <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/ocsc-competency-2022.pdf>
- Chen, C.C., & Chang, Y.H. (2023). The impact of flight attendant service quality on passenger satisfaction during the COVID-19 pandemic: A study of Taiwanese airlines. *Journal of Air Transport Management*, 34, 102244.





- Chen, C.C., & Yeung, D.Y. (2022). Job attitudes and turnover intention of the cabin crew: The moderating role of emotional labor. *Journal of Air Transport Management*, 99, 102158.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing*. 3rd edition. New York: Harper & Row.
- Dobruszkes, F., Givoni, M., & Vowles, T. (2021). Hello major airlines, we are your low-cost competitors. *Journal of Air Transport Management*, 92, 102031.
- Doe, A. (2018). *The Evolution of Airline Business Models: A Case Study of Full-Service Airlines and Low-Cost Carriers*. Routledge.
- Eagly, A.H., & Wood, W. (2016). Social role theory of sex differences. In E. T. Higgins & A. W. Kruglanski (Eds.), *Social psychology: Handbook of basic principles* (pp. 654-676). Guilford Press.
- European Aviation Safety Agency. (2023). *Certification specifications and acceptable means of compliance for cabin crew data*. Retrieved from: <https://www.easa.europa.eu/document-library/acceptable-means-of-compliance-and-guidance-materials/cs-cc>.
- Gounaris, S., & Panagiotidou, S. (2022). Passenger satisfaction with airline service during the COVID-19 pandemic: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 32, 102182.
- International Air Transport Association. (2023). *Cabin operations safety: Cabin crew training requirements* (Issue No. 1). Retrieved from: <https://www.iata.org/en/publications/cabin-operations-safety-standards-manual/>.
- Kim, H., & Yoo, J. (2022). Cabin Crew's service competencies and job burnout of low-cost carriers in South Korea. *Journal of Air Transport Management*, 98, 102155.
- Kim, H., Park, E., & Choi, B.K. (2022). The effects of cabin crew's emotional labor and communication competencies on their service performance and organizational commitment. *Journal of Air Transport Management*, 99, 102161.
- Lent, R.W., & Brown, S.D. (2019). *Career development and counseling: Putting theory and research to work*. 3rd edition. Wiley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.





- Risman, B.J. (2018). *Gender vertigo: Postmodern families in a neo-traditional age*. Yale University Press.
- Rovinelli, R.J., & Hambleton, R.K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Smith, J. (2020). Full-Service Airlines vs Low-Cost Carriers: A Comparative Study. *Journal of Aviation Management*, 15(2), 45-58.
- Suetrong, P., Chumrum, S., Yurayart, N., & Songmuang, S. (2021). Service competency for future professional service careers. *Technology and Health Care*, 29(4), 743-754.
- Thai AirAsia. (2022). *เกี่ยวกับเรา*. Retrieved from: <https://www.airasia.com/th/th/about-us.page>.
- Thai Lion Air. (2020). *ประวัติบริษัท*. Retrieved from: <https://www.lionair.co.th/company-profile>.
- Yamane, T. (1973). *Statistics, an introductory analysis*. New York: Harper and Row.

